

# Изотова Е.И. Инструменты эмоциональной насыщенности интернет-сообщения: эмоциональный интеллект и способы кодирования эмоций



English version: [Izotova E.I. Tools of emotional saturation of an Internet message: emotional intelligence and ways of coding of emotions](#)

Психологический институт РАО, Москва, Россия

[Сведения об авторе](#)  
[Литература](#)  
[Ссылка для цитирования](#)

Представлены результаты исследования инструментальной стороны передачи и принятия информации в контексте виртуальной коммуникации. Описан авторский метод изучения репрезентации эмоций в интернет-сообщениях контактеров подросткового и юношеского возрастов. Продемонстрирована и эмпирически обозначена связь между уровнем развития эмоционального интеллекта (преимущественно со способностью управления эмоциями, самоконтролем) и кодированием эмоциональных состояний партнеров по виртуальному общению, их эмоциональным отношением к содержанию переписки. Показано, что степень эмоциональной насыщенности интернет-сообщения может быть связана с возрастом респондентов, характеристиками их эмоционального интеллекта и владением операциональной стороной интернет-переписки.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, репрезентация эмоций, кодирование эмоций в письменных текстах, интернет-сообщение, эмоциональная насыщенность интернет-послания, виртуальное общение, способы кодирования эмоций

В условиях актуализации проблемы позитивной социализации каждого члена общества объективно возрастает роль эмоционально насыщенного межличностного общения в разных его формах – реальной и виртуальной (Интернет).

По данным фонда «Общественное мнение», Россия по количеству пользователей сети Интернет обгоняет все развитые европейские страны. В период с 2009 по 2013 год число интернет-пользователей в нашей стране выросло с 10% (9 млн человек) до 40% (40 млн человек).

Интернет – это принципиально новая коммуникативная среда, предоставляющая возможность для коммуникации non-stop миллионам пользователей, более половины которых являются контактерами подросткового и юношеского возраста.

При этом Интернет дает возможность включения в параллельную коммуникационную цепочку широкого круга лиц – сети. Особую популярность среди молодежной выборки обрели различные социальные сети, такие как Vkontakte, Twitter, Facebook, «Одноклассники», а также программы для общения ICQ и Skype. Сетевая коммуникация позволяет удовлетворить потребность в общении невзирая на территориальную удаленность партнеров, их физический и эмоциональный статус. При гармоничном комбинировании форм общения (реальной и виртуальной) коммуникатор получает возможность расширить свой круг общения, сохраняя эмоционально-личностную составляющую социального взаимодействия.

Существование различных форм общения провоцирует их взаимообогащение, прежде всего инструментальное. Реальное общение получает новые сленговые вербальные средства, виртуальное общение приобретает закодированный «язык эмоций» как невербальную возможность репрезентации своих эмоциональных состояний.

## Проблема репрезентации эмоций в интернет-коммуникации

*Сетевым (виртуальным) общением* называют такой способ коммуникации, при котором контакт между людьми опосредован компьютером, включенным в сеть (все равно, локальная она или глобальная), а все взаимодействия осуществляются в пространстве виртуальной реальности». По причине опосредованности при виртуальном общении возникают новые правила, законы, образования и связи в среде межличностных отношений, выделяющие эти отношения в отдельную категорию. В данном способе общения люди общаются с помощью письменной речи, что выделяет его как специфический вид межличностных отношений. [Изотова, 2010. С. 103].

В силу высокой актуальности проблемы информационной социализации изучение межличностного общения в сети Интернет, а также его эмоционального компонента является предметом широкого ряда отечественных и зарубежных исследований.

Эмоциональный компонент при этом обеспечивает выполнение мотивационной функции общения, так как эмоция, инициирующая интернет-общение, направляет и регулирует поведение личности, а также обеспечивает способность к самопредъявлению, поиску и освоению его способов.

Е.П.Белинская в своих исследованиях рассматривает интернет-коммуникации как неограниченную возможность создания вариаций собственного «Я», игр с эмоциональным состоянием, экспериментов с виртуальными личностями и поиска сетевой идентичности. [Белинская, 2013].

Вслед за Е.П.Белинской И.С.Шевченко выделяет ряд специфических особенностей виртуального общения, включая в его перечень и эмоциональный компонент:

- анонимность;
- своеобразие процессов протекания межличностного восприятия в условиях отсутствия невербальной информации;
- желательность и добровольность контактов, так как пользователь по собственной воле завязывает общение либо избегает их;
- трудность в эмоциональном компоненте общения либо стремительное желание к наполнению текста эмоциональной окраской, выражающееся в создании специальных знаков;
- стремление к ненормативному, нетипичному поведению. [Шевченко, 2013].

Действительно, характерные для интернет-коммуникации *ограниченное сенсорное переживание и трудность выражения эмоций* частично компенсируются специально разработанной знаковой системой передачи эмоций и возможностью задавать тон сообщения в строке вывода сообщения (шепотом, иронично, грустно и пр.).

Рассматривая интернет-коммуникацию как альтернативу реальному общению, нельзя обойти стороной обозначенную многими авторами доминанту вербальных средств общения, тем более в письменных формах виртуальных коммуникационных актов. При этом невербальные средства в силу необходимости обеспечения полноценного общения должны быть востребованы и реализованы. Применение знаковых форм эмоционального реагирования позволяет партнерам не только выражать свои чувства, но и достаточно успешно их скрывать или симулировать [Бабаева, Войскунский, 1998].

Условия отсутствия визуального контакта (за исключением Skype ресурса) расширяют возможности эмоционального реагирования, прежде всего его произвольных форм, что при визуализации может нарушить общение, ориентированное на нормативность, формальность. По этой причине выбор письменных форм общения, без визуализации, преследует цель отрыва реального переживания от транслируемого партнеру эмоционального сигнала. Данная стратегия эмоционального поведения актуализирует поиск различных способов кодирования эмоций, отвечающих цели и задачам общения.

Основными знаковыми системами в реальном общении являются: оптико-кинетическая; пара- и экстралингвистическая; организация пространства и времени коммуникативного процесса; визуальный контакт. Совокупность этих средств выполняет в том числе и функцию репрезентации эмоциональных состояний партнеров по общению.

*Оптико-кинетическая система знаков* в реальном общении включает в себя жесты, мимику, пантомимику. Так как контактеры не могут видеть друг друга, их реальная экспрессия не выполняет сигнальной функции. Однако в письменном сообщении становится возможной опосредованная трансляция (репрезентация) эмоций, причем должным образом откорректированная.

Одним из самых распространенных способов трансляции эмоций является использование кода схематических пиктограмм различных эмоций – *смайлов*.

Большинство из них представляют собой стилизованные изображения человеческого лица с частично типизированными эмоциональными реакциями - :-), :\*), %), © (значения стандартных смайлов <http://www.yoursmileys.ru/smileys.php>).

Однако это нельзя назвать равноценной заменой эмоциональных реакций. Фактически, смайлики только информируют об эмоционально окрашенном отношении автора к тексту, что, безусловно, не решает проблему эмоциональной насыщенности интернет-коммуникации [Изотова, 2010].

В современном интернет-пространстве появились и закрепились альтернативные способы кодирования эмоциональных состояний, их передачи собеседнику, выражения отношения к репликам и их оценки. Речь идет об использовании дублированных знаков препинания, выполняющих интонационно-экспрессивную функцию; употреблении имен существительных с уменьшительно-ласкательным значением, а также образно замещающих обращений к партнеру по коммуникации; смена регистров клавиатуры; использование Gif-анимации, метафор, образных или нецензурных выражений, стихотворных текстов, изречений.

## **Эмоциональный интеллект как инструмент эмоциональной компетентности**

В русле нашего понимания проблемы эмоциональной насыщенности письменных текстов в интернет-переписке эмоциональный интеллект, наряду с выраженной коммуникативной направленностью контактеров, является базовым механизмом (инструментом) ее решения.

В современной психологии понятие «*эмоциональный интеллект*» является достаточно молодым, введенным для обозначения интеллектуальных операций с эмоциями. Предпосылками расширения тезауруса когнитивной психологии являлось изменение точек зрения на соотношение познавательных и эмоциональных процессов в качестве адаптивных способностей личности в достижении успешности в разнообразных видах социальной активности [Сергиенко, Ветрова, 2010].

С точки зрения А.В.Брушлинского, эмоциональный интеллект является интерпроцессуальным понятием, которое вычленяют и описывают отношения внутри психической деятельности. Сам по

себе данный факт может являться обоснованием расширения понятийного аппарата термина «интеллект», который позволяет интегрировать когниции и эмоции. В настоящее время (с 90-х гг. 20-го века) эмоциональный интеллект (ЭИ) рассматривают в качестве основной когнитивной составляющей эмоциональной сферы человека [Брушлинский, 2003].

В аналитическое поле нашего исследования вошли две модели эмоционального интеллекта: модель, основанная на совокупности способностей П.Сэловея и Дж.Мэйера, и смешанная модель Д.Гоулмена. Необходимо отметить, что оба типа моделей ЭИ являются актуальными в психологическом пространстве. Модель способностей делает акцент на взаимодействие эмоций с мышлением, а смешанные модели рассматривают различные способности (когнитивные, коммуникативные, личностные) как единое целое, направляющее социальную деятельность субъекта.

Причиной нашего интереса к этим двум принципиально разным моделям ЭИ являлось наличие в их структуре составляющей, связанной с распознаванием, пониманием, идентификацией эмоционального состояния как собственного, так и другого человека. Способности распознавать эмоции являются основой для внешне проявляемой способности к пониманию событий, предшествующих эмоциям и следующих за ними. Они необходимы для внутренней регуляции собственных эмоциональных состояний и для успешных воздействий на внешнюю среду.

Ответственные за введение термина эмоционального интеллекта и авторы одной из самых популярных его моделей как совокупности способностей американские психологи П.Сэловей и Дж.Мэйер рассматривают его как «...часть социального интеллекта, которая включает способность контролировать собственные чувства, эмоции и чувства и эмоции Других, различать их и использовать эту информацию, чтобы контролировать мышление и действия» [Сергиенко, Ветрова, 2010, с.12].

Первоначально авторами была разработана модель ЭИ как набора когнитивных и социальных навыков. К их составу они отнесли следующие категории: выражение и оценка эмоций; регулирование эмоций; использование эмоций в деятельности и мышлении [Salovey, Mayer, 1990].

Несколько позже, в 1997 году, авторы расширили собственную модель эмоционального интеллекта за счет новой когнитивной составляющей (переработка информации об эмоциях и сознательное управление ими).

Согласно новой схеме концепции Д.Мэйера и П.Сэловея эмоциональный интеллект включает в себя ряд способностей:

- оценка, восприятие и выражение эмоций (процесс идентификации эмоций);
- анализ и понимание эмоций;
- использование эмоций с целью повышения эффективности деятельности и мышления;
- сознательное управление эмоциями с целью личностного роста, а также улучшения межличностных отношений.

В новой модели появился компонент, связанный с личностным ростом и межличностными отношениями. В связи с этим определение ЭИ также было обновлено за счет введения новых способностей – *определение значения эмоций, их связей друг с другом, а также использование информации, которая содержится в эмоциях, как основы мышления и принятия решений* [Сергиенко, Ветрова, 2010, с. 32].

Смешанная модель эмоционального интеллекта Д.Гоулмена существенно отличается от моделей, основанных на совокупности ментальных способностей. Он считал, что в ряд способностей, составляющих эмоциональный интеллект, должны быть включены также персональные категории (самообладание, рвение, постоянство и пр.) [Гоулмен, 2005, 2008].

Д.Гоулмен в своих исследованиях эмоционального интеллекта показал, что жизненный успех человека определяется не столько общим уровнем умственного развития, сколько способностью к самопознанию и эмоциональной саморегуляции, умению выражать свои чувства, понимать и тонко реагировать на состояния других людей. Именно уровень эмоционального развития определяет жизненную и профессиональную успешность людей.

По этой причине Д.Гоулмен создал смешанную модель эмоционального интеллекта, дифференцированную на пять областей: знание эмоций, руководство эмоциями, самомотивация, распознавание эмоций Других, управление отношениями с Другими.

Выделенные Д.Гоулменом, Д.Мэйером и П.Сэловеем качества, необходимые для социальной успешности – доброжелательность, тактичность, умение быстро оценить ситуацию, так же как и сознательное управление эмоциями с целью улучшения межличностных отношений, дают возможность концептуально обосновать предположение о переносе столь важной совокупности способностей из реального пространства социального взаимодействия в виртуальное.

## **Исследование влияния эмоционального интеллекта на репрезентацию эмоций в интернет-сообщениях**

*Цель исследования:* выявление и дифференциация способов кодирования эмоций в интернет-переписке контактеров старшего подросткового и юношеского возрастов, констатация связи эмоционального интеллекта (EQ), в частности, восприятия и выражения эмоций, понимания своих и чужих эмоций (самосознание и эмпатия), управления эмоциями (самоконтроль) на репрезентацию эмоциональных состояний в письменных формах виртуального общения.

### **Методы**

#### **Выборка**

В исследовании принимали участие 60 юношей и девушек ( $N = 60$ ), учащихся старших классов образовательных организаций г. Москвы и студентов различных по профилю московских вузов – пользователей социальной сети «ВКонтакте» от 16 до 21 года. Средний возраст – 18,2 года.

#### **Методики**

1. Анкетирование интернет-контактеров старшего подросткового и юношеского возрастов с целью выявления особенностей их репрезентации эмоций в интернет-сообщениях.

Для изучения особенностей репрезентации эмоций в интернет-переписке мы использовали разработанную нами анкету, которая была апробирована на подготовительном этапе исследования.

Выявление типичных и индивидуальных способов кодирования эмоций в письменных текстах осуществлялось нами в соответствии с предложенными вариантами обозначения своего эмоционального состояния или отношения.

В данном качестве мы предлагали варианты схематизации и выражения экспрессии (смайлы, знаки препинания, регистры) и вербализации актуальных эмоциональных состояний (самоотчет), большинство которых активно используются в сетевом общении (см. табл. 1).

Единичные случаи использования способов кодирования эмоциональных проявлений оценивались нами в 1 балл. Значимость эмоциональной насыщенности посланий и систематичность использования различных способов передачи эмоций в тексте оценивались в 2 балла. Высокая

закодированная экспрессивность, активный поиск адекватных средств для передачи эмоций в посланиях, комбинации знаковых, интонационных, образных средств эмоционального насыщения сообщений – 3 балла.

Кроме того, нас интересовало время, проводимое испытуемыми в интернет-общении, направленность и основной мотив общения, формы виртуального самопредъявления (аватарка).

**Таблица 1**

Дифференциация ответов испытуемых в соответствии с показателями эмоциональной насыщенности их интернет-сообщений и способами кодирования эмоций в них

№	Показатели	Да	Нет	Баллы
1	Количество времени, проведенного в интернет-общении, как показатель коммуникативной активности в виртуальном пространстве			
1а	1–2 часа для получения обратной связи как дублирование реального общения	да		1 балл
1б	В течение дня, при любой возможности, параллельно осуществляя несколько коммуникаций	да		2 балла
1в	Круглосуточно, используя мобильные гаджеты наряду с компьютером для активного сетевого общения	да		3 балла
2	Использование аватарки в социальных сетях как показателя индивидуальных особенностей виртуального самопредъявления контактера			
2а	Стационарная фотография с минимальными экспрессивными проявлениями (стандарт с улыбкой)	да		1 балл
2б	Фотография животного, сказочного героя, актера, певицы, известного человека (экспрессивный образ)	да		2 балла
2в	Частая смена картинок и фотографий, выражающих актуальные состояния, возможно, с тематическими слоганами	да		3 балла
3	Использование дублированных знаков препинания, выполняющих интонационно-экспрессивную функцию в интернет-переписке с целью передачи эмоционального отношения к тексту или партнеру по коммуникации ( !!!, ???) как показателя экспрессивности контактера			
3а	Используется в соответствии с текстом и не более одного раза в конце предложения	да		1 балл
3б	Наличие данных знаков препинания от 2 до 4 раз в тексте	да		2 балла
3в	Множественное использование в тексте	да		3 балла
4	Употребление имен существительных с уменьшительно-ласкательным значением в текстах интернет-переписки, а также использование образных замещающих обращений к партнеру по коммуникации (зайчонок, котенок, ноженьки/ тигр, герой, аполлон) как показателя индивидуальных особенностей и ролевой позиции контактера, дистанционности общения			
4а	Присутствие не более одного-двух в полном тексте переписки	да		1 балл
4б	Наличие их в приветствии, прощании либо в разных текстах одного диалога	да		2 балла
4в	Весь текст переписки, включая приветствие и прощание, изобилует ими	да		3 балла
5	Использование смайлов в текстах интернет-переписки (с указанием типичного для испытуемого количества скобок в смайлах, смены регистров клавиатуры) как			

	показателя значимости и интенсивности эмоции, общей экспрессивности контактера			
5а	Не более одного в конце, используется от одной до трех скобок в смайле - :) - : )))	да		1 балл
5б	В начале предложения, в конце предложения, используется от 4 до 6 скобок в смайле - : ))) - : )))) - : ))))))) , единичные случаи смены регистров	да		2 балла
5в	Каждое предложение сопровождается смайлами, используется неограниченное количество скобок – до строки текста и более, частая смена регистров	да		3 балла
6	Тип смайлов (классификации смайлов), используемых при интернет-переписке как показатель поиска адекватного знака для выражения эмоции			
6а	Обычные, стандартные	да		1 балл
6б	Разные классификации, стили, постоянно пополняемые списки по результатам поиска на форумах	да		2 балла
6в	Соответствие выбранного смайла не только эмоциональному состоянию, но и степени его переживания (спокойствие-радость-счастье)	да		3 балла
7	Использование в интернет-переписке слов, выражений, которые характеризуют эмоциональное состояние автора на данный момент или его отношение к ситуации (мне грустно, весело, одиноко, интересно, скучно / мне это не нравится, я в восторге от ...) как показателя комбинированного способа кодирования эмоции			
7а	Не употребляется	да		–
7б	Употребляется редко	да		1 балл
7в	Употребляется часто	да		3 балла
8	Использование Gif-анимации (гифки) в интернет-сообщениях как показателя общей экспрессии коммуникации			
8а	Не используется	да		–
8б	Используется редко	да		1 балл
8в	Используется часто	да		3 балла
9	Наличие в интернет-переписке слов – сленговых обозначений эмоциональных состояний или оценки ситуации (круто\ cool, вау\wah, классно, супер и др.) как показателя возрастного и субкультурного контекста общения			
9а	Не используется	да		–
9б	Используется редко	да		1 балл
9в	Используется часто	да		3 балла
10	Использование метафор, образных выражений, стихотворных текстов, изречений в интернет-сообщениях как показателя культурного контекста общения			
10а	Не используется	да		–
10б	Используется редко	да		1 балл
10в	Используется часто	да		3 балла
11	Использование нецензурных выражений (мата) в интернет-сообщениях как показатель контекста общения и особенностей самопредъявления контактера			
11а	Не используется	да		–
11б	Используется редко	да		1 балл
11в	Используется часто	да		3 балла
12	Направленность интернет-общения как показатель его значимости и дистанционности			
12а	Формальное, обмен информацией	да		1 балл

12б	Обмен информацией с эмоциональными включениями	да		2 балла
12в	Личностно-ориентированное, эмоционально включенное, отсутствие дистанции	да		3 балла

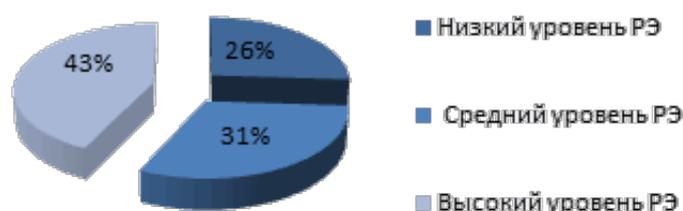
Максимальное количество баллов, которое мог набрать испытуемый в процессе анкетирования, – 36 баллов (12 вопросов с возможностью их оценки от 1 до 3 баллов), минимальное – 7 баллов (5 вопросов из 12 предложенных имеют нулевые значения).

2. Методика исследования эмоционального интеллекта (EQ) – модификация Т.Д.Марцинковской [Марцинковская, 2012, с. 38–41].

Для исследования эмоционального интеллекта (EQ) мы использовали опросник Т.Д.Марцинковской, который содержит 22 тестовых вопроса, каждый из которых оценивается от 0 до 1,5 балла в зависимости от выраженности того или иного явления в эмоциональной жизни испытуемого. Оцениваются следующие компоненты эмоционального интеллекта: восприятие выражения эмоций, понимание своих эмоций (самосознание), управление эмоциями (самоконтроль), эмпатия (понимание чужих эмоций). Каждая из представленных 4 шкал имеет показательные вопросы и контрольные ответы. Максимальное количество баллов, набранное по совокупности значений всех шкал, – 33, что соответствует 100% EQ, статистическая норма располагается в промежутке от 60% до 100%, отсюда стартовое значение нормы – 19,8 балла (60%).

## Результаты и их обсуждение

В соответствии с полученными эмпирическими данными *анкетирования* в данной выборке (N = 59) доминирует группа контактеров с высоким уровнем репрезентации эмоций – 43% (26 человек). Средний уровень РЭ продемонстрировали 31% (18 человек) и низкий уровень ЭР – 26% (15 человек) (см. рис. 1).



**Рис. 1.** Процентное соотношение испытуемых с разным уровнем репрезентации эмоций в интернет-сообщениях.

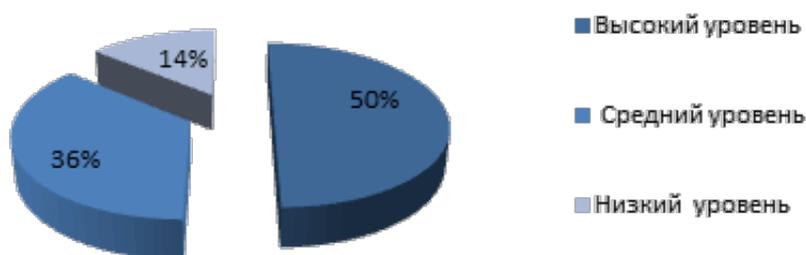
Интересным является факт, что виртуальной экспрессивностью в большей мере характеризуется младшая часть выборки (от 16 до 17,3 года), что в общем подтверждает факт более выраженной значимости личностно-ориентированного общения для данной возрастной страты, их ориентированности на эмоциональную насыщенность не только реальных, но и виртуальных форм общения. Более того, при расширении нижней возрастной границы выборки, захвате подросткового возраста, с нашей точки зрения, процентное доминирование высокого уровня репрезентации эмоций будет еще более выражено.

Интерпретируя полученные данные, можно отметить, что ведущими, доминирующими способами

кодирования эмоций в письменных сообщениях, как широко адресованных (стена «ВКонтакте»), так и в закрытой диалоговой переписке (SMS, WhatsApp) являются использование смайлов с дублированием скобок, а также Gif-анимации, смена регистров клавиатуры как показателей значимости и интенсивности эмоции, общей экспрессивности контактеров. Следующим в иерархии способов кодирования эмоций является использование метафор, образных выражений, стихотворных текстов, тематических изречений.

Что касается самопредъявления в виртуальном пространстве, то, к нашему удивлению, в выборке смена иконок, аватарок, тем переписки, их дизайнов зависит не столько от объективных условий (возраста, времени года, пола), сколько от тренда (популярной линии) социальной группы и периодов эмоциональной устойчивости \ неустойчивости контактеров. Широко представленная в сети коллекция заставок, стикеров, тематических картинок и слоганов позволяет активным пользователям информировать круг своего общения об актуальном эмоциональном статусе.

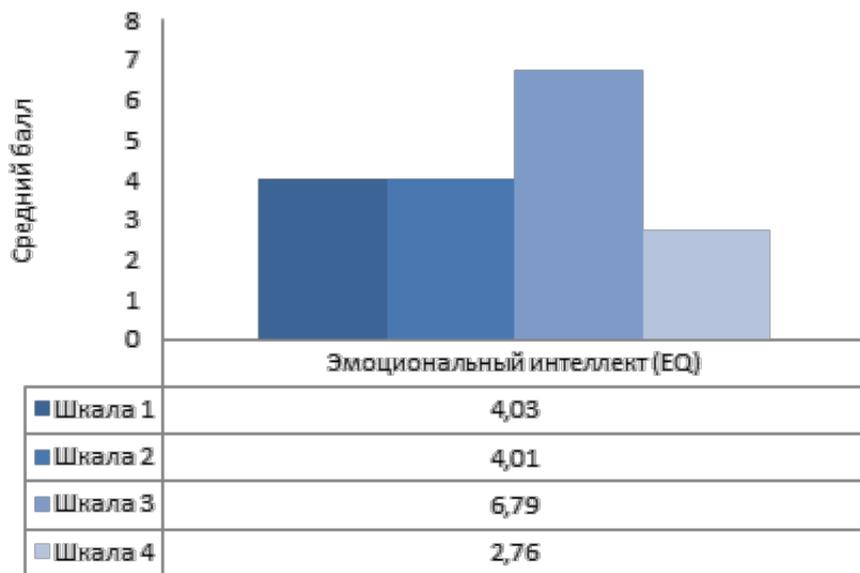
Одна из позиций анкетирования касалась времени, проводимого испытуемыми в интернет-коммуникации, безотносительно устройства (гаджета) выхода в сеть. Нам кажется необходимым соотнесение потребности в эмоциональном насыщении контекста общения с коммуникативной активностью в виртуальном пространстве (см. рис. 2).



**Рис. 2.** Коммуникативная активность испытуемых в виртуальном пространстве (процентное соотношение).

Таким образом, 50% (30 человек) характеризуются высоким уровнем коммуникативной активности в сети, подтверждая практически круглосуточную готовность к интенсивному онлайн-общению посредством любого гаджета, имеющего выход в сеть. Средний уровень коммуникативной активности в сети демонстрируют 36% выборки. Данная подгруппа испытуемых отличается стабильным интересом к виртуальному общению в течение дня, периодически осуществляя параллельные диалоговые коммуникации. Только 14% виртуальных контактеров характеризуются низким уровнем коммуникативной активности и проводят в онлайн-общении 1–2 часа в день.

Анализ результатов исследования *эмоционального интеллекта (EQ)* у испытуемых показал очень неравномерное распределение его значений по отдельным шкалам, а также достаточно низкое совокупное по четырем шкалам – 17,69 балла (см. рис. 3).



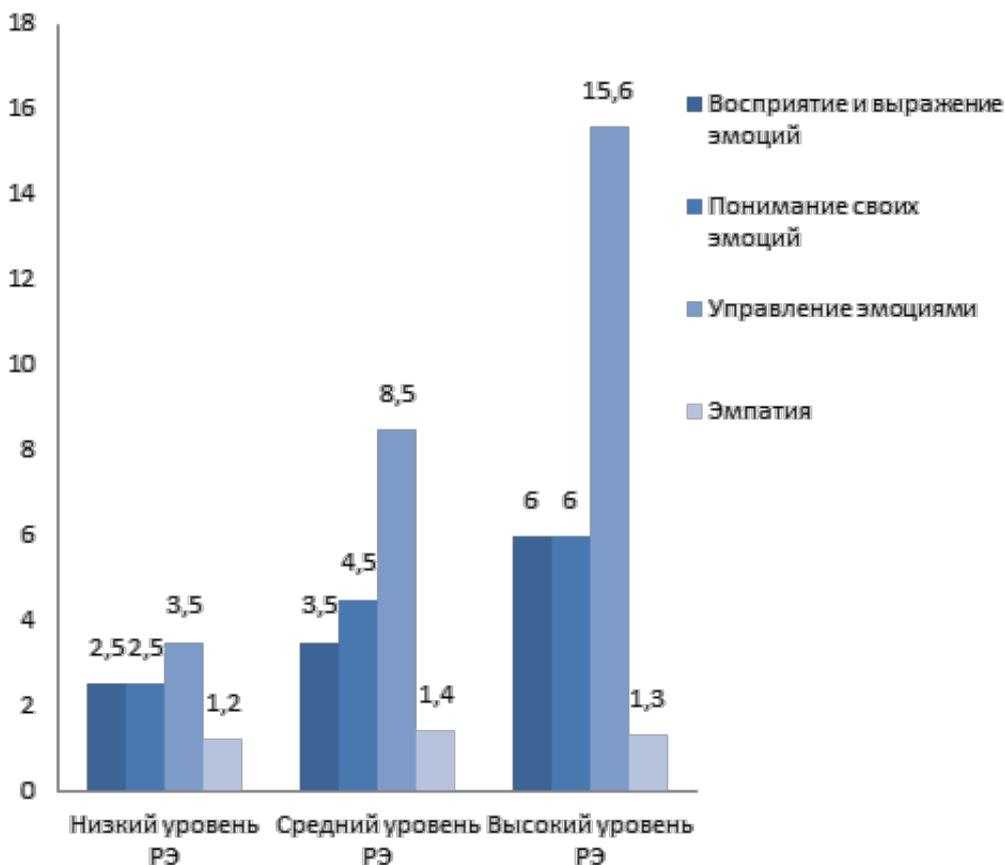
**Рис. 3.** Распределение значений эмоционального интеллекта у выборки по шкалам.

*Примечания.* Шкала 1 – восприятие и выражение эмоций, шкала 2 – понимание своих эмоций (самосознание), шкала 3– управление эмоциями (самоконтроль), шкала 4 – эмпатия, понимание чужих эмоций.

Максимальных значений здесь достигает способность управления эмоциями (самоконтроль) – 6,79 балла, минимальных – эмпатия, понимание чужих эмоций – 2,76 балла. Весьма неоднозначное распределение, провоцирующее неутешительный вывод о выраженности у современной молодежи тенденции к подавлению эмоций, контролю за их проявлением на фоне снижения чувствительности к эмоциональной реальности другого человека. Результаты подводят нас к идеологии современного социального контекста, лозунгом которого является слоган: «Не показывай свои эмоции, реальные чувства мешают успеху». При этом требования социума к регуляции эмоциональных проявлений его членов автоматически закрывают каналы восприятия эмоциональных сигналов окружающих.

Достаточно ровное распределение показывают способности к пониманию собственных эмоций, их выражение, а также восприятие экспрессии. Сбалансированность значений данных шкал может свидетельствовать о гармоничности развития процессов кодирования и декодирования эмоциональных явлений у представителей данной выборки.

В результате сопоставления полученных в процессе анкетирования и опроса данных мы выявили наличие связи между уровнями репрезентации эмоций в интернет-сообщениях и значениями эмоционального интеллекта (как в целом, так и по отдельным его шкалам) (см. рис. 4).



**Рис. 4.** Распределение уровней репрезентации эмоций в интернет-сообщениях в соответствии со шкальными значениями EQ (средний балл по выборке).

*Примечания.* Уровень репрезентации эмоций обозначается как низкий, средний, высокий уровень РЭ.

Очевидна прямая динамика значений трех из четырех шкал EQ относительно уровней виртуальной репрезентации эмоций. Наиболее выраженный скачок демонстрируют значения шкалы **Управления эмоциями** (самоконтроль). Здесь разница между уровнями определяется практически в удвоении значений – от 3,5 балла (НУ) через 8,5 балла (СУ) к 15,6 балла (ВУ). Наиболее дифференцированным является средний уровень ДЭ, так как именно для этой категории испытуемых характерны различия значений по всем 4 шкалам EQ, акцентирование способности понимания своих эмоций в тандеме с их восприятием и выражением, в отличие от НУ и ВУ, где они рядоположенны. Обращает на себя внимание тот факт, что СУ показывает самое высокое значение эмпатии как понимания чувства другого. Стоит предположить, что выделение процесса понимания из общих значений распространяется на идентификацию как собственных эмоциональных состояний, так и на эмоциональную реальность Другого. Для высокого уровня репрезентации эмоций характерны принципиальные различия значений шкал **Управления эмоциями** и **Эмпатии** (как сочетания максимального и практически минимального для всех шкал EQ), что может свидетельствовать об их обратной зависимости.

## Заключение

Выявленные в результате исследования эмпирические факты подтверждают общие представления о высокой значимости общения в подростковом возрасте, пик которой ознаменован высокой экспрессивностью, часто не регулируемой. Это находит отражение не только в реальной коммуникации подростков, но и в ее виртуальной форме.

Полученные эмпирические данные показывают, что степень эмоциональной насыщенности интернет-сообщения предположительно зависит от:

- возраста и задач развития на определенном этапе онтогенеза;
- социальных эталонов репрезентации эмоций и социальных трендов их кодирования;
- особенностей эмоциональной сферы респондентов (прежде всего, характеристик эмоционального интеллекта);
- владения операциональной стороной интернет-переписки.

Характеризуя молодежные интернет-сообщения, можно отметить следующее:

- практически во всех интернет-текстах выборки присутствует либо закодированное эмоциональное отношение к собеседнику и теме переписки, либо эмоциональные реакции на значимую информацию;
- типовым, стандартным способом кодирования эмоций для всей выборки, включая старший подростковый и юношеский возраст, является смайл, как в стандартных его вариантах, так и в креативных, тематических;
- в подростковом возрасте гораздо чаще используются более экспрессивные формы репрезентации своих состояний – активный визуальный ряд (Gif-анимация) и вербализация эмоций (прямая и закодированная неформальная лексика).

Предположительно, перенос исследования в возрастные рамки 13–15 лет подтвердит намеченную нами тенденцию;

- юношеский возраст демонстрирует ориентацию на вербализацию состояний, выраженную в сопровождении текстов или их замещением символическими иконками со слоганами-характеристиками актуального эмоционального статуса контактера;
- самая старшая возрастная страта выборки показывает снижение как коммуникативной активности в сети по отношению к более младшим испытуемым, так и эмоциональной насыщенности переписки.

Для испытуемых с низким уровнем репрезентации эмоциональных состояний в интернет-переписке характерны:

- затруднения в понимании чувств и эмоций других людей;
- трудности саморегуляции эмоциональных состояний (самоконтроля);
- сниженная эмпатия как способность понимания и распознавания эмоций других людей;
- акцент на информационной составляющей сообщения с игнорированием его эмоциональной составляющей;
- эмоциональный эгоцентризм как подавление или отсутствие способности к полифоническому переживанию с собеседником, партнером;
- рационализация смысловой составляющей коммуникации.

Характеристиками инструментальной базы, необходимой и достаточной для эмоционального насыщения интернет-сообщений являются:

- высокие значения эмоционального интеллекта как в целом, так и его отдельных параметров, включая восприятие и понимание как собственных эмоций, так и эмоций Другого, регуляцию собственной эмоциональной сферы, чувствительность к эмоциональным проявлениям;
- высокая операциональность в поиске, использовании, модификации способов кодирования эмоций в интернет-пространстве;
- перенос результата эмоциональной децентрации как механизма разрешения эмоционального эгоцентризма из реального социального взаимодействия в виртуальное пространство.

Перечисленные инструменты репрезентации эмоций в виртуальном общении могут обеспечить полноценное эмоциональное насыщение как виртуального общения в целом, так и его письменных

форм. В случае инструментальной дефицитарности (низкий уровень эмоционального интеллекта, отсутствие навыка поиска и кодирования эмоциональных реакций) на фоне эмоционального эгоцентризма, очевидно, контактеры лишаются возможности полноценного общения с реализацией всех его составляющих.

### **Финансирование**

Исследование выполнено при поддержке гранта Российского фонда фундаментальных исследований, проект 13-06-00272 «Социальное и информационное пространство: взаимосвязь и взаимозависимость».

### **Литература**

Бабаева Ю.Д., Войскунский А.Е. Психологические последствия информатизации. Психологический журнал, 19(1), 1998, 89–100.

Белинская Е.П. Психология интернет-коммуникаций. М.: Моск. псих.-соц. университет, 2013.

Брушлинский А.В. Психология субъекта. М.: Алетейя, 2003.

Гоулман Д. [Goleman D.] Эмоциональный интеллект. М.: АСТ, 2008.

Гоулман Д. [Goleman D.] Эмоциональное лидерство: Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. М.: Альпина Бизнес Букс, 2005.

Изотова Е.И. Особенности виртуального общения современного подростка: предикторы выбора. Мир психологии, No 3, 2010, 102–111.

Марцинковская Т.Д. Исследование эмоционального интеллекта EQ. В кн.: Социализация детей и подростков. Методический комплекс. М.: Моск. пед. гос. университет, 2012. С. 38–41.

Сергиенко Е.А., Ветрова И.И. Тест Дж.Мэйера, П.Сэловея, Д.Карузо «Эмоциональный интеллект» (MSCEIT v.2.0): руководство. М.: Институт психологии РАН, 2010.

Шевченко И.С. Факторы динамичности самопрезентаций в интернет-общении [Электронный ресурс]. Режим доступа: <http://www.auditorium.ru> (Дата доступа 15.12.2013)

Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 1990, 9(3), 185–211.

Поступила в редакцию 5 января 2014 г. Дата публикации: 29 октября 2014 г.

### **Сведения об авторе**

*Изотова Елена Ивановна.* Кандидат психологических наук, доцент, ведущий научный сотрудник, лаборатория психологии подростка, Психологический институт РАО, ул. Моховая, д. 9, стр. 4, 125009 Москва, Россия.  
E-mail: [teoretic@mail.ru](mailto:teoretic@mail.ru)

### **Ссылка для цитирования**

Стиль psystudy.ru

Изотова Е.И. Инструменты эмоциональной насыщенности интернет-сообщения: эмоциональный

интеллект и способы кодирования эмоций. Психологические исследования, 2014, 7(37), 5.  
<http://psystudy.ru>

Стиль ГОСТ

Изотова Е.И. Инструменты эмоциональной насыщенности интернет-сообщения: эмоциональный интеллект и способы кодирования эмоций // Психологические исследования. 2014. Т. 7, № 37. С. 5.  
URL: <http://psystudy.ru> (дата обращения: чч.мм.гггг).

[Описание соответствует ГОСТ Р 7.0.5-2008 "Библиографическая ссылка". Дата обращения в формате "число-месяц-год = чч.мм.гггг" – дата, когда читатель обращался к документу и он был доступен.]

Адрес статьи: <http://psystudy.ru/index.php/num/2014v7n37/1039-izotova37.html>

[К началу страницы >>](#)