https://doi.org/10.37816/2073-9567-2026-81-153-167
УДК 394.011
ББК 71.11
Научная статья / Research article

This is an open access article distributed under
the Creative Commons Attribution 4.0
International (CC BY 4.0)

© 2026 г. Р.А. Денисов
г. Санкт-Петербург, Россия

© 2026 г. М.В. Ионцева
г. Москва, Россия

© 2026 г. О.В. Кащеев
г. Москва, Россия

КРОСС-КУЛЬТУРНЫЕ БАРЬЕРЫ В УСЛОВИЯХ ОНЛАЙН-КОММУНИКАЦИИ: НЕВЕРБАЛЬНЫЕ СИГНАЛЫ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВИРТУАЛЬНОГО ЭМПАТИЧЕСКОГО ТРЕНИНГА

Аннотация: Статья посвящена кросс-культурным барьерам в условиях онлайн-коммуникации, рассматриваемым сквозь призму невербальной семиотики. В методологической основе — синтез семиотических подходов, кросс-культурного анализа и теории медиавозможностей. Проблема невербальных барьеров в онлайн-среде является во многом практически неисследованной областью в российской и зарубежной науке, что определяет высокую практическую значимость работы. Выявлены пять теоретических принципов, описывающих закономерности влияния дефицита кросс-культурных невербальных сигналов на доверие и сплоченность в гибридных командах, и предложена трехмодульная концепция виртуального эмпатического тренинга для развития цифровой кросс-культурной эмпатии. В рамках пилотного эмпирического исследования, проведенного на базе Государственного университета управления с вовлечением трех фокус-групп иностранных студентов очной формы обучения, осуществлена первичная апробация данного протокола. Установлено, что виртуальный эмпатический тренинг в онлайн-формате превосходит традиционные очные форматы подготовки по критерию формирования компетенций кросс-культурного общения в цифровой среде. Научная новизна состоит в одном из первых в российской науке опыте применения и верификации данной методики именно в условиях онлайн-коммуникации. Результаты применимы в образовательных организациях, ведущих международную деятельность, и в компаниях с развитой цифровой инфраструктурой. Среди перспективных направлений — масштабная эмпирическая верификация теоретических принципов и разработка алгоритмов анализа паралингвистических паттернов.

Ключевые слова: невербальная коммуникация, кросс-культурные барьеры, онлайн-коммуникация, виртуальный эмпатический тренинг, гибридные команды, цифровая эмпатия, семиотика, коммуникативные помехи, доверие, сплоченность, межкультурная компетентность

Информация об авторах:
Роман Андреевич Денисов — помощник директора по работе с персоналом, рекламное агентство “SLV PR” (ИП Соловьев Андрей Дмитриевич), ул. Атаманская, д. 3/6С, 191167 г. Санкт-Петербург, Россия.
ORCID ID: https://orcid.org/0009-0003-4377-8066
E-mail: roma.dienisov@inbox.ru
Мария Владимировна Ионцева — доктор психологических наук, доцент, профессор, Государственный университет управления, ул. Рязанский просп., д. 99, 109542 г. Москва, Россия.
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-5229-5435
E-mail: miontseva1@gmail.com
Олег Вячеславович Кащеев — доктор технических наук, доцент, профессор Российский государственный университет им. А.Н. Косыгина (Технологии. Дизайн. Искусство), ул. Малая Калужская, д. 1, 119071 г. Москва, Россия.
ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-6024-1488
E-mail: kasheev-ov@rguk.ru
Дата поступления статьи: 16.03.2026
Дата одобрения рецензентами: 06.07.2026
Дата публикации: заполняется на финальном этапе подготовки
Для цитирования: *Денисов Р.А., Ионцева М.В., Кащеев О.В.* Кросс-культурные барьеры в условиях онлайн-коммуникации: невербальные сигналы и эффективность виртуального эмпатического тренинга // Вестник славянских культур. 2026. Т. 81. С. 153–167. https://doi.org/10.37816/2073-9567-2026-81-153-167

Межкультурная коммуникация в условиях глобализации и вестернизации культуры сталкивается с множеством препятствий, обусловленных различиями в ценностных системах, нормах поведения и способах интерпретации действительности. Культурные барьеры проявляются не только на уровне языка, но прежде всего в области невербальной семиотики — системы знаков и значений, которые люди используют для взаимопонимания. Эти барьеры особенно актуальны в условиях гибридной работы, где технологическое опосредование дополнительно осложняет передачу невербальных сигналов [10].

Особую практическую значимость данная проблематика приобретает в контексте онлайн-коммуникации. Несмотря на стремительный рост числа международных взаимодействий, опосредованных цифровыми технологиями, — в академической, деловой и профессиональной средах [4], — систематического изучения кросс-культурных барьеров применительно именно к онлайн-формату по-прежнему крайне мало как в отечественной, так и в зарубежной науке. Особенно это актуально в отношении изучения специфики преодоления коммуникативных барьеров не только у представителей славянской и западной культуры, но и в рамках все возрастающего культурного обмена между славянскими и азиатскими народами.

Отечественные исследователи анализируют цифровое измерение межкультурной коммуникации главным образом в сфере управления и организационного поведе-

ния [2, 5] или в контексте общих тенденций цифровизации культуры [1], не выделяя онлайн-среду как самостоятельную область изучения с точки зрения невербальных кросс-культурных барьеров. Имеющиеся работы, затрагивающие соотношение онлайн- и офлайн-коммуникативных форматов [8], касаются данной темы лишь периферийно, констатируя проблему, но не предлагая ее систематического теоретического решения. Принципиально важно, что теоретические основы невербальной межкультурной коммуникации, заложенные в первую очередь в «Безмолвном языке» Э. Холла [14], формировались исключительно применительно к непосредственному личному контакту; перенос этих концепций в онлайн-пространство, где проксемика, кинесика и паралингвистика функционируют принципиально иным образом, по-прежнему остается нерешенной исследовательской задачей. Практическая потребность в разработке инструментов преодоления невербальных кросс-культурных барьеров именно в онлайн-среде является обоснованным приоритетом для современной науки о коммуникации, чему посвящено настоящее исследование.

Семиотические подходы, берущие свое начало в работах Ч.С. Пирса и У. Эко, являются мощным теоретическим инструментарием для понимания того, как невербальные знаки функционируют в межкультурной коммуникации. Семиотика рассматривает невербальную коммуникацию как сложную систему кодирования и декодирования смыслов, где один и тот же знак имеет различные значения в зависимости от культурного контекста. Преодоление культурных барьеров, согласно семиотическому подходу, в том числе и благодаря развитию способности к интерпретации знаков, предполагает глубокое понимание культурных кодов, лежащих в основе коммуникативного поведения.

Исторический анализ развития человеческой коммуникации показывает, что невербальная коммуникация зарождалась раньше вербальной и остается фундаментальной для передачи эмоций, установления контакта и регуляции социального взаимодействия [7]. Жесты, мимика, проксемика и паралингвистические элементы функционировали как первичные инструменты общения задолго до появления членораздельной речи, разделения людей на нации и народности. В процессе эволюции человеческого общества вербальный язык развился как дополнение к невербальной коммуникации, однако последняя никогда не теряла своего значения и до сегодняшнего дня остается определяющей в установлении доверия и эмоционального контакта между представителями различных этносов и культур [6]. Данный фундаментальный факт особенно важен для понимания кросс-культурных различий: если невербальная коммуникация имеет древние корни в эволюции человека, то некоторые ее компоненты могут обладать универсальными характеристиками, которые преодолевают культурные границы.

В контексте новой цифровой культуры происходит рождение новых форм коммуникации, которые имеют универсальный характер и доступны для всех независимо от языковой принадлежности и культурного происхождения. Эмодзи, смайлики, визуальные символы и графические элементы цифровой среды становятся зарождающимся глобальным языком, который преодолевает традиционные культурные барьеры [8]. Данные символы можно описать как современные иероглифы, которые несут в себе универсальную семантику эмоций и состояний человека. Согласно последним исследованиям, использование эмодзи и визуальных элементов в цифровой коммуникации способствует снижению коммуникативных помех и повышению эффективности понимания в межкультурном контексте [1]. Цифровую невербальную семиотику можно описать как адаптивную систему, которая развивается в ответ на потребности глобального

сообщества в более инклюзивной и доступной коммуникации. Они представляют собой новый уровень семиотической реальности, где традиционные культурные различия в некоторой степени сводятся к принципу универсальности, доступности и интуитивности цифровых символов [8]. Фактически преодоление культурных барьеров невозможно без понимания того, насколько эти барьеры влияют на интерпретацию даже универсальных символов. Например, эмодзи могут использоваться по-разному в различных культурных контекстах, несмотря на то что имеют одинаковое значение [8]. Это требует развития культурной грамотности и семиотической чувствительности.

В контексте анализа современных исследований кросс-культурной коммуникации и ее влияния на групповую динамику [3, 5, 7] открывается возможность сформулировать систему теоретических принципов (таблица 1), раскрывающих взаимосвязь между дефицитом культурно-обусловленных невербальных сигналов и ключевыми социально-психологическими конструктами групповой динамики — сплоченностью и доверием.

Первый принцип — культурно-опосредованной интерпретации невербальных сигналов — постулирует, что в условиях кросс-культурного гибридного взаимодействия снижение интенсивности и качества передачи невербальных компонентов (кинесики, проксемики, паралингвистики) приводит к их неоднозначной трактовке, которая основывается на культурных принципах реципиента. Данный фактор создает почву для формирования ошибочных атрибуций и способствует снижению межличностного доверия, особенно в мультикультурных коллективах, где отсутствуют мультикультурные коммуникативные коды.

Второй принцип — принцип компенсаторной нагрузки на вербальные каналы — отражает закономерность, по которой дефицит невербальной информации в гибридной среде увеличивает когнитивную нагрузку на участников данного процесса и вынуждает их полагаться на вербальную коммуникацию, которая во многом является недостаточной для полной передачи эмоционального и социального контекста. Это ведет к возникновению коммуникативных ошибок, способствует снижению скорости достижения группового консенсуса и ослабляет чувство групповой принадлежности. В долгосрочной перспективе данная закономерность ведет к фрагментации группового взаимодействия и снижению сплоченности.

Третий принцип — принцип асинхронного накопления коммуникативных помех — описывает кумулятивный эффект технологического опосредования: каждое искажение или потеря невербального сигнала не исчезает, а накапливается, создавая скрытые конфликты и способствуя разрушению доверия. В условиях кросс-культурной коммуникации в межнациональных командах данный эффект значительно усиливается, что значительно усугубляет проблему использования цифровых инструментов для преодоления культурных барьеров внутри кросс-культурных команд [4].

Четвертый принцип — принцип иерархической значимости невербальных компонентов — заключает, что влияние дефицита сигналов на групповую динамику действует весьма неравномерно: нарушения в области кинесики (жесты и мимика) оказывают гораздо большее влияние на уровень эмоционального доверия, в то время как проксемические и паралингвистические искажения скорее влияют на инструментальное доверие и степень скоординированности [2, 10]. Особенно сильно данная закономерность проявляется в гибридных командах, где современные информационные технологии фильтруют разные типы социальных коммуникативных сигналов. Например, видеосвязь достаточно хорошо передает кинесику собеседников, однако при этом практически полностью нивелирует проксемику.

Пятый принцип — принцип культурного компенсаторного поведения — указывает на то, что группы с высоким уровнем культурной компетентности способны развивать адаптивные стратегии в целях уменьшения дефицитов невербальных сигналов. Однако такие стратегии требуют затраты большого объема дополнительных ресурсов и доверия, особенно на начальных этапах взаимодействия.

Таблица 1 — Система принципов взаимосвязи дефицита кросс-культурных невербальных сигналов с доверием и сплоченностью
Table 1 — The System of Principles of Interrelation of the Deficit of Cross-cultural Non-verbal Signals with Trust and Cohesion

№ принципа	Название принципа	Сущность принципа	Влияние на доверие и сплоченность
1	Принцип культурно-опосредованной интерпретации невербальных сигналов	Снижение интенсивности и качества передачи невербальных компонентов приводит к их неоднозначной трактовке на основе культурных моделей реципиента	Формирование ошибочных атрибуций, снижение межличностного доверия
2	Принцип компенсаторной нагрузки на вербальные каналы	Дефицит невербальной информации увеличивает когнитивную нагрузку и вынуждает полагаться на вербальную коммуникацию	Снижение скорости достижения консенсуса, ослабление групповой принадлежности, фрагментация взаимодействия
3	Принцип асинхронного накопления коммуникативных помех	Технологическое опосредование приводит к кумулятивному эффекту: искажения накапливаются, создавая скрытые конфликты	Разрушение доверия, усиление конфликтного потенциала
4	Принцип иерархической значимости невербальных компонентов	Неравномерное влияние дефицита разных типов сигналов: кинесика влияет на эмоциональное доверие, проксемика и паралингвистика — на инструментальное	Дифференцированное снижение различных аспектов доверия и координации

5	Принцип культурного компенсаторного поведения	Группы с высокой культурной компетентностью развивают адаптивные стратегии для уменьшения дефицита сигналов	Требует дополнительных ресурсов, но способствует сохранению доверия и сплоченности

Предложенная система принципов отражает, что дефицит культурно-обусловленных невербальных сигналов в гибридных командах не является нейтральным фактором, а скорее выступает как сложный динамический конструкт, опирающийся на ключевые аспекты групповой динамики. Накопление коммуникативных помех, возрастающая когнитивная нагрузка и культурно-обусловленные ошибки интерпретации являются достаточно сильной помехой в рамках кросс-культурной гибридной коммуникации. Отсутствие компенсаторных механизмов ведет к снижению общего уровня доверия и групповой сплоченности в коллективе. Данные закономерности проявляют необходимость разработки новых теоретических моделей, в основе которых лежит интеграция как культурных, так и психологических переменных, используемых для прогнозирования и управления групповой динамикой в гибридных мультикультурных коллективах.

В рамках разрешения всех указанных выше проблем и недостатков в контексте кросс-культурной невербальной коммуникации в гибридных командах мы предлагаем и представляем концептуальные основы протокола виртуального эмпатического тренинга для гибридных межкультурных команд (таблица 2).

Протокол виртуального эмпатического тренинга представляет собой теоретический конструкт, его основной задачей является компенсация дефицита кросс-культурных невербальных сигналов в гибридных командах. В методологической основе протокола лежит интеграция трех ключевых направлений, описанных выше: психология коммуникаций (с акцентом на механизмы социальной перцепции и эмпатии), кросс-культурный менеджмент в сфере формирования культурной компетентности, а также теория медиавозможностей [10].

Под теорией медиавозможностей чаще всего понимают теорию богатства медиавозможностей (Media Richness Theory, MRT) [10], разработанную Дафтом и Ленгелем (1986), которая объясняет выбор каналов коммуникации в зависимости от их способности передавать информацию и снижать неопределенность. Основной тезис: не существует универсального средства, эффективность медиа зависит от сложности сообщения (богатое или бедное). Сегодня теория богатства медиавозможностей является одной из наиболее популярных и часто используемых теорий компьютерно-опосредованной коммуникации, хотя она появилась до того, как интернет и электронные способы коммуникации вошли в повседневную жизнь.

В 1999 г. Алан Р. Деннис и Джозеф С. Валасич использовали положения теории богатства медиавозможностей, расширив и эмпирически обосновав ее в своей теории синхронности медиа. Коммуникация может быть синхронной или асинхронной. Что касается богатства возможностей средств связи, прослеживается определенная вза-

имосвязь с их синхронностью: чем сложнее, т. е. богаче по передаваемой информации канал связи, тем больше вероятность того, что он подходит для синхронной коммуникации. Синхронность при этом дает в первую очередь возможность получения своевременной обратной связи по переданному содержанию сообщения [11].

В основе концепции нашего тренинга лежит положение о том, что целенаправленное развитие навыков распознавания и интерпретации культурно-обусловленных невербальных паттернов в цифровой среде способно снизить коммуникативные помехи и улучшить динамику группового взаимодействия. В структуре протокола можно выделить три взаимосвязанных модуля (таблица 2). Первый, теоретико-аналитический, направлен на формирование у участников системы знаний о различных вариациях культурной невербальной коммуникации и их трансформации в межкультурной гибридной среде, с применением интерактивных лекций с анализом кейсов межкультурного общественного непонимания, в корне которого лежит, главным образом, технологическое опосредование сигналов. Второй, симуляционно-практический, в основе которого лежат действия участников тренинга в смоделированных гибридных сценариях, в рамках которых они обучаются распознавать и компенсировать дефицит невербальной информации, используя, главным образом, вербальные и паралингвистические средства. Третий — рефлексивно-интегративный, направленный на развитие метакогнитивных навыков, способности осознавать и контролировать собственные познавательные процессы, а также методы изучения информации и умение управлять этим процессом [13]. Предполагается, что здесь участники будут анализировать собственные коммуникативные ошибки, учиться идентифицировать культурные фильтры в интерпретации поведения коллег и разрабатывать персонализированные стратегии адаптации. Ключевым инструментом являются групповые дискуссии с использованием записи сессий для последующего анализа невербальных паттернов. В теоретической основе данного модуля лежит концепция адаптивной структурации, которая выделяет роль агентности участников в освоении технологий [12].

В качестве ожидаемого результата протокола можно выделить формирование цифровой кросс-культурной эмпатии [7], т. е. способности к адекватному восприятию и интерпретации эмоциональных состояний и коммуникативных интенций партнеров в условиях технологических ограничений. Данный результат может быть достижим при сочетании когнитивного, аффективного и поведенческого компонентов обучения. Тут важно отметить, что протокол предусматривает вариативность форматов для учета специфики гибридной работы, т. е. преимущественно в онлайн-формате, однако некоторые составляющие тренинга могут быть отработаны также и в офлайн-формате в зависимости от специфики организации и прочих вводных, основанных на контексте проводимого тренинга.

Предложенный протокол виртуального эмпатического тренинга является теоретически обоснованной концепцией для развития компетенций, которые необходимы для создания эффективной групповой динамики в гибридных мультикультурных командах. Его внедрение способно смягчить негативные эффекты технологического опосредования невербальных сигналов и повысить уровень доверия и сплоченности в условиях культурного разнообразия.

Таблица 2 — Протокол виртуального эмпатического тренинга: Структура и компоненты протокола
Table 2 — Virtual Empathic Training Protocol: Structure and Components of the Protocol

Аспект	Описание
Основная цель	Компенсация дефицита кросс-культурных невербальных сигналов в гибридных командах.
Методологическая основа	Интеграция трех направлений: психология коммуникации, кросс-культурный менеджмент, теория медиавозможностей.
Ключевая концепция	Развитие навыков распознавания и интерпретации культурно-обусловленных невербальных паттернов в цифровой среде.
Модуль 1	Теоретико-аналитический: Формирование знаний о вариациях невербальной коммуникации через интерактивные лекции и кейсы.
Модуль 2	Симуляционно-практический: Участие в смоделированных гибридных сценариях для обучения компенсации дефицита невербальной информации.
Модуль 3	Рефлексивно-интегративный: Развитие метакогнитивных навыков через анализ ошибок и групповые дискуссии с записью сессий в онлайн и частично в офлайн формате.
Ожидаемый результат	Формирование цифровой кросс-культурной эмпатии (адекватное восприятие эмоций и интенций партнеров в условиях технологических ограничений).
Компоненты обучения	Когнитивный, аффективный, поведенческий.
Вариативность	Учет специфики гибридной работы через гибкие форматы.

Полная модель влияния дефицита кросс-культурных невербальных сигналов на групповую динамику в гибридных командах приведена ниже (таблица 3). Помимо основных факторов, влияющих на дефицит кросс-культурных невербальных сигналов, модель также включает протокол виртуального эмпатического тренинга и оценивает его влияние на коммуникацию в гибридных командах.

Таблица 3 — Теоретическая модель влияния дефицита кросс-культурных невербальных сигналов на групповую динамику в гибридных командах
Table 3 — Theoretical Model of the Effect of the Deficit of Cross-cultural non-verbal Signals on Group Dynamics in Hybrid Teams

Элемент модели	Сущность и характеристика	Влияние на групповую динамику	Компенсаторные механизмы
Основные компоненты невербальной коммуникации	Проксемика, паралингвистика, кинесика как многокомпонентный феномен, детерминированный культурным контекстом	Формирование коммуникативных сбоев при нарушении культурных норм (восприятие как агрессии/холодности, непонимание интенций)	Развитие культурной компетентности, изучение культурно-специфических паттернов
Технологическое опосредование	Фильтрация и искажение невербальных сигналов в гибридной среде (асинхронность, цифровой этикет)	Накопление коммуникативных помех, снижение скорости достижения консенсуса, фрагментация взаимодействия	Использование медиа-возможностей, адаптация коммуникативных стратегий
Протокол виртуального эмпатического тренинга	Трехмодульная структура (теоретико-аналитический, симуляционно-практический, рефлексивно-интегративный)	Формирование цифровой кросс-культурной эмпатии, снижение коммуникативных барьеров	Интеграция в корпоративное обучение, использование VR-симуляций
Ожидаемый результат	Формирование цифровой кросс-культурной эмпатии	Повышение уровня доверия и сплоченности в условиях культурного разнообразия	Комбинация когнитивного, аффективного и поведенческого компонентов

Разработанный протокол виртуального эмпатического тренинга прошел первичную апробацию в ходе пилотного эмпирического исследования, проведенного на базе

Государственного университета управления. В качестве участников выступили иностранные студенты очной формы обучения, представляющие различные культурно-лингвистические регионы и обладающие сопоставимым уровнем адаптации к российской образовательной и коммуникативной среде. В рамках проводимого исследования иностранные студенты осваивали невербальную коммуникацию, присущую именно русской культуре, в которую они были погружены в полном объеме. Для проведения исследования были сформированы три фокус-группы (n = 60) с однородными социально-демографическими параметрами. Для проведения исследования привлекались студенты из Иордании, Вьетнама, Чада, Мали, Уганды и Монголии. Сбор данных осуществлялся методом фокусированного интервью; протокол охватывал три ключевых аналитических блока: субъективно воспринимаемые трудности при кросс-культурной онлайн-коммуникации, стратегии компенсации дефицита невербальных сигналов в цифровой среде, а также самооценку уровня доверия и сплоченности при онлайн-взаимодействии с представителями других культур.

Первая (контрольная) группа (n = 20) не проходила какой-либо специализированной коммуникативной подготовки. Вторая группа (n = 20) участвовала в традиционной программе межгрупповой коммуникации в очном формате, направленной на освоение культурно-специфических поведенческих норм и выработку стратегий взаимодействия в мультикультурной среде. Третья группа (n = 20) прошла виртуальный эмпатический тренинг в полном онлайн-формате по трехмодульному протоколу, описанному в данной статье. Интервью проводились после завершения каждого из форматов с последующей фиксацией коммуникативного поведения участников при онлайн-взаимодействии с иностранными коллегами.

Участники контрольной группы описывали онлайн-взаимодействие с представителями других культур как систематически затрудненное: они фиксировали частые ошибки интерпретации паравербальных сигналов, неопределенность в оценке коммуникативных интенций собеседника, а в качестве компенсаторной стратегии использовали преимущественно увеличение вербальной детализации, что в точности соответствует второму из сформулированных принципов. Доверие к онлайн-партнерам иного культурного происхождения оставалось невысоким, а источники коммуникативного дискомфорта участники, как правило, атрибутировали личностным, а не культурным различиям.

Участники группы традиционного очного тренинга демонстрировали заметное улучшение взаимопонимания в условиях непосредственного личного контакта: точнее идентифицировали культурно-специфические паттерны поведения и осознаннее выстраивали коммуникацию в офлайн-среде. Вместе с тем при переходе к онлайн-взаимодействию в данной группе наблюдался устойчивый регресс: освоенные стратегии компенсации невербального дефицита были ориентированы на условия очного контакта — на кинесические и проксемические сигналы — и практически не транслировались в цифровое пространство. Уровень доверия при онлайн-взаимодействии с иностранными партнерами оставался сопоставимым с показателями контрольной группы.

Наиболее устойчивые результаты продемонстрировали участники группы виртуального эмпатического тренинга. В ходе интервью они значительно точнее идентифицировали культурные источники коммуникативных помех в онлайн-среде, целенаправленно применяли стратегии паралингвистической компенсации — осознанное использование эмодзи, структурирование письменных и устных онлайн-сообщений, эксплицитное выражение эмоциональных состояний — и реже допускали ошибки

атрибуции намерений собеседника. Самооценка уровня доверия и сплоченности при онлайн-взаимодействии с представителями других культур у участников данной группы была качественно выше по сравнению с двумя другими группами.

Совокупность полученных результатов позволяет заключить, что виртуальный эмпатический тренинг в онлайн-формате обеспечивает более высокий уровень сформированности компетенций кросс-культурного взаимодействия в цифровой среде по сравнению как с отсутствием целенаправленной подготовки, так и с традиционными очными тренинговыми программами. Объяснительным механизмом данного преимущества служит принцип экологической валидности: навыки, выработанные непосредственно в условиях, соответствующих реальной ситуации их применения, характеризуются значительно более высоким уровнем переноса и устойчивости применительно именно к онлайн-коммуникации. Полученные данные согласуются с положениями теории медиасинхронности [11] и свидетельствуют о продуктивности предложенного подхода для системной работы с кросс-культурными барьерами в цифровом пространстве.

Проведенное исследование позволяет сформулировать выводы как теоретического, так и прикладного порядка в отношении кросс-культурных барьеров в условиях онлайн-коммуникации.

На теоретическом уровне сформулированная система из пяти принципов показывает, что дефицит культурно-обусловленных невербальных сигналов в гибридных и онлайн-средах действует как сложный динамический конструкт, воздействующий сразу на несколько ключевых составляющих групповой динамики — доверие, сплоченность и скорость достижения консенсуса. Накопление коммуникативных помех, возрастающая когнитивная нагрузка и культурно-опосредованные ошибки интерпретации не компенсируют, а усиливают друг друга, создавая деструктивный кумулятивный эффект. При этом теоретические концепции невербальной межкультурной коммуникации, основы которых изложены еще в «Безмолвном языке» Э. Холла [14], нуждаются в систематической адаптации применительно к онлайн-контексту — задача, которая остается актуальной и в значительной мере нерешенной как в отечественной, так и в зарубежной науке. Появление новых форм цифровой невербальной коммуникации — эмодзи, смайликов и визуальных символов — открывает перспективы создания более инклюзивного глобального языка, однако не снимает проблему культурно-обусловленной вариативности их интерпретации [8].

На прикладном уровне проведенное пилотное эмпирическое исследование впервые верифицировало протокол виртуального эмпатического тренинга в условиях онлайн-коммуникации и установило его превосходство над традиционным очным форматом именно в части формирования компетенций цифрового кросс-культурного взаимодействия. Данный результат имеет непосредственное значение для системы международного образования, управления мультикультурными командами и разработки корпоративных программ обучения. Ускорения процесса адаптации представителей арабской и азиатской культуры к особенностям коммуникативных процессов, характерным российской, славянской культуре. Применимость модели наиболее высока в организациях с развитой цифровой инфраструктурой; в условиях языкового неравенства она требует существенной адаптации, поскольку владение общим языком коммуникации остается фундаментальным условием декодирования любых компенсаторных и паралингвистических сигналов [8].

Научная новизна работы определяется тем, что протокол виртуального эмпатического тренинга описан и апробирован применительно к онлайн-среде впервые:

существующие подходы к развитию межкультурной коммуникативной компетентности ориентированы преимущественно на очный формат и не предлагают методики, изначально разработанной для цифрового пространства. Тем самым настоящее исследование как восполняет концептуальный пробел в теории кросс-культурной коммуникации, так и предлагает практически верифицированный инструмент для работы с одной из наиболее актуальных современных коммуникативных проблем. Среди перспективных направлений — масштабная верификация предложенных принципов в широком спектре культурных конфигураций, разработка алгоритмов машинного обучения для анализа паралингвистических онлайн-паттернов с целью выявления культурно-обусловленных закономерностей [9], интеграция макро- и микрокультурных переменных в аналитическую модель, а также изучение этических аспектов цифрового мониторинга коммуникативного поведения, связанных с рисками нарушения приватности и манипулирования. Дальнейшие исследования в данном направлении будут способствовать формированию той рабочей среды, где культурное разнообразие становится источником силы, а не барьером для взаимопонимания — в полном соответствии с логикой развивающейся глобальной цифровой коммуникации.

Список литературы

Исследования

1 *Астафьева О.Н., Никонорова Е.В., Шлыкова О.В.* Культура в цифровой цивилизации: новый этап осмысления стратегии будущего для устойчивого развития // Обсерватория культуры. 2018. Т. 15, № 5. С. 516–531.

2 *Бурова А.Н.* Роль межкультурной коммуникации в процессе интернационализации экономики // Лидерство и менеджмент. 2023. Т. 10, № 3. С. 887–898.

3 *Ильин В.А., Салмина Н.Г., Звонова Е.В.* Проблема кросс-культурной коммуникации в зарубежных исследованиях // Вестник Московского университета. Серия 14: Психология. 2022. № 4. С. 92–114.

4 *Измайлов М.К.* Цифровизация в управлении многокультурными командами: стратегии эффективной интеграции // Международный бизнес. 2025. № 2 (12). С. 101–111.

5 *Каштанова Е.В.* и др. Кросс-культурный менеджмент в сложившейся культуре коммуникаций // Вестник славянских культур. 2022. № 64. С. 121–133.

6 *Крейдлин Г.Е.* Невербальная семиотика. Язык тела и естественный язык. М.: Новое литературное обозрение, 2002. 582 с.

7 *Новикова И.А., Гридунова М.В.* Межкультурные различия представлений о невербальной коммуникации у российских и китайских студентов // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. 2011. № 3. С. 40–45.

8 *Фатюшина Е.Ю., Семина О.Ю. Невербальные средства демонстрации дружелюбия при межкультурной коммуникации в онлайн- и офлайн-форматах* // Электронный научный журнал «Научные тенденции». 2021. № 8. URL: https://rep.barsu.by/handle/data/11812 (дата обращения: 22.02.2026)

9 *Фирсова А.А., Карапетян А.М., Бунтовский С.Ю.* Кросс-культурные аспекты PR-кампаний // Журнал прикладных исследований. 2024. № S2. С. 60–63.

10 *Daft R.L., Lengel R.H.* Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design // Management Science. 1986. Vol. 32, № 5. P. 554–571.

11 *Dennis A.R., Valacich J.S.* Rethinking media richness: Towards a theory of media synchronicity // Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences (HICSS-32). Abstracts and CD-ROM of Full Papers. Hawaii, Maui: IEEE, 1999. 10 p.
12 DeSanctis G., Poole M. S. Capturing the complexity in advanced technology use: Adaptive structuration theory // Organization Science. 1994. Vol. 5, № 2. P. 121–147.
13 *Flavell J.H.* Metacognition and Cognitive Monitoring: A New Area of Cognitive-developmental Inquiry // American Psychologist. 1979. Vol. 34, № 10. P. 906–911.
14 *Hall, Edward T.* The Silent Language. N. Y.: Doubleday, 1959. 240 p.

Источники

15 *Дарвин Ч.* Выражение эмоций у человека и животных. СПб.: Питер, 2001. 384 с.
16 *Экман П.* Психология эмоций. СПб.: Питер, 2010. 336 с.
17 *Эко У.* Отсутствующая структура. Введение в семиологию. СПб.: Симпозиум, 1998. 432 с.
18 *Холл Э.* За пределами культуры. М.: Московская школа политических исследований, 2006. 256 с.
19 *Martin K., Freeman R. E.* Some problems with employee monitoring // Journal of Business Ethics. 2003. Vol. 43, № 4. P. 353–361.

***

© 2026. Roman A. Denisov
St. Petersburg, Russia

© 2026. Mariya V. Iontseva
Moscow, Russia

© 2026. Oleg V. Kashcheev
Moscow, Russia

CROSS-CULTURAL BARRIERS IN ONLINE COMMUNICATION: NON-VERBAL SIGNALS AND THE EFFECTIVENESS OF VIRTUAL EMPATHIC TRAINING

Abstract: The paper focuses on cross-cultural barriers in online communication through the lens of non-verbal semiotics. The methodological framework integrates semiotic approaches, cross-cultural analysis, and media richness theory. The study demonstrates that non-verbal barriers in the online environment constitute a virtually unexplored area in both Russian and international scholarship, which determines the high practical significance of the study. Five theoretical principles are identified describing how a deficit of cross-cultural non-verbal signals affects trust and cohesion in hybrid teams, and a three-module virtual empathic training concept is proposed for developing digital cross-cultural empathy. A pilot empirical study conducted at the State University of

Management involving three focus groups of international full-time students provided initial verification of the protocol. The research has found that virtual empathic training in online format surpasses traditional face-to-face training in developing cross-cultural communication competencies for the digital environment. The scientific novelty lies in one of the first attempts in Russian scholarship to apply and verify this methodology specifically in online communication. The findings are applicable to educational institutions engaged in international activities and companies with well-developed digital infrastructure. Promising directions include large-scale empirical verification of theoretical principles and development of algorithms for analyzing paralinguistic patterns.

Keywords: non-verbal communication, cross-cultural barriers, online communication, virtual empathic training, hybrid teams, digital empathy, semiotics, communicative interference, trust, cohesion, intercultural competence

Information about the authors:

Roman A. Denisov — Assistant Director of Human Resources, SLV PR Advertising Agency (Sole proprietor Solovyov Andrey Dmitrievich), Atamanskaya St., 3/6S, 191167 St. Petersburg, Russia.

ORCID ID: https://orcid.org/0009-0003-4377-8066

E-mail: roma.dienisov@inbox.ru

Mariya V. Iontseva — DSc in Psychology, Associate Professor, Professor, State University of Management, Ryazanskiy Pass., 99, 109542 Moscow, Russia

ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-5229-5435

E-mail: miontseva1@gmail.com

Oleg V. Kashcheev — DSc in Technical Sciences, Assistant Professor, Professor, A.N. Kosygin Russian State University (Technologies. Design. Art), Malaya Kaluzhskaya St., 1, 119071 Moscow, Russia.

ORCID ID: https://orcid.org/0000-0001-6024-1488

E-mail: kasheev-ov@rguk.ru

Received: March 16, 2026

Approved after reviewing: July 06, 2026

Date of publication: September 25, 2026

For citation: Denisov, R.A., Iontseva, M.V., Kashcheev, O.V. “Cross-Cultural Barriers in Online Communication: Non-Verbal Signals and the Effectiveness of Virtual Empathic Training.” *Vestnik slavianskikh kul’tur*, vol. 81, 2026, pp. 153–167. (In Russ.) https://doi.org/10.37816/2073-9567-2026-81-153-167

References

1 Astafeva, O.N., Nikonorova, E.V., Shlykova, O.V. “Kultura v tsifrovoi tsivilizatsii: novyi etap osmysleniia strategii budushchego dlia ustoichivogo razvitiia” [“Culture in a Digital Civilization: A New Stage in Rethinking Future Strategies for Sustainable Development”]. *Observatoriia kultury*, vol. 15, no. 5, 2018, pp. 516–531. (In Russ.)

2 Burova, A.N. “Rol mezhkulturnoi kommunikatsii v protsesse internatsionalizatsii ekonomiki” [“The Role of Intercultural Communication in the Process of Economic Internationalization”]. *Liderstvo i menedzhment*, vol. 10, no. 3, 2023, pp. 887–898. (In Russ.)

3 Ilin, V.A., Salmina, N.G., Zvonova, E.V. "Problema kross-kulturnoi kommunikatsii v zarubezhnykh issledovaniiakh" ["The Problem of Cross-Cultural Communication in Foreign Studies"]. *Vestnik Moskovskogo universiteta. Series 14: Psikhologiia [Psychology]*, no. 4, 2022, pp. 92–114. (In Russ.)

4 Izmailov, M.K. "Tsifrovizatsiia v upravlenii mnogokulturnymi komandami: strategii effektivnoi integratsii" ["Digitalization in Managing Multicultural Teams: Strategies for Effective Integration"]. *Mezhdunarodnyi biznes*, no. 2 (12), 2025, pp. 101–111. (In Russ.)

5 Kashtanova, E.V. and other. "Kross-kulturnyi menedzhment v slozhivsheisia kulture kommunikatsii" ["Cross-Cultural Management in the Established Culture of Communications"]. *Vestnik slavianskikh kultur*, no. 64, 2022, pp. 121–133. (In Russ.)

6 Kreidlin, G.E. *Neverbalnaia semiotika. Iazyk tela i estestvennyi iazyk* [*Non-Verbal Semiotics. Body Language and Natural Language*]. Moscow, Novoe literaturnoe obozrenie Publ., 2002, 582 p. (In Russ.)

7 Novikova, I.A., Gridunova, M.V. "Mezhkulturnye razlichiia predstavlenii o neverbalnoi kommunikatsii u rossiiskikh i kitaiskikh studentov" ["Intercultural Differences in Perceptions of Non-Verbal Communication among Russian and Chinese Students"]. *Vestnik Rossiiskogo universiteta druzhby narodov. Series: Psikhologiia i pedagogika [Psychology and Pedagogy]*, no. 3, 2011, pp. 40–45. (In Russ.)

8 Fatyushina E.Yu., Semina O.Yu. "Neverbalnye sredstva demonstratsii druzheliubiia pri mezhkulturnoi kommunikatsii v onlain- i oflain-formatakh" ["Non-Verbal Means of Demonstrating Friendliness in Intercultural Communication in Online and Offline Formats"]. *Elektronnyi nauchnyi zhurnal «Nauchnye tendentsii»*, no. 8, 2021. Available at: https://rep.barsu.by/handle/data/11812 (Accessed 22 February 2026) (In Russ.)

9 Firsova, A.A., Karapetian, A.M., Buntovskii, S.Iu. "Kross-kulturnye aspekty PR-kampanii" ["Cross-Cultural Aspects of PR Campaigns"]. *Zhurnal prikladnykh issledovanii*, no. S2, 2024, pp. 60–63. (In Russ.)

10 Daft, Richard L., Lengel, Robert H. "Organizational Information Requirements, Media Richness and Structural Design." *Management Science*, vol. 32, no. 5, 1986, pp. 554–571. (In English)

11 Dennis, Alan R., Valacich, Joseph S. "Rethinking Media Richness: Towards a Theory of Media Synchronicity." *Proceedings of the 32nd Annual Hawaii International Conference on Systems Sciences (HICSS-32). Abstracts and CD-ROM of Full Papers*. Hawaii, Maui, IEEE Publ., 1999. 10 p. (In English)

12 DeSanctis, Gerardine, Poole, Marshall Scott. "Capturing the Complexity in Advanced Technology Use: Adaptive Structuration Theory." *Organization Science*, vol. 5, no. 2, 1994, pp. 121–147. (In English)

13 Flavell, John H. "Metacognition and Cognitive Monitoring: A New Area of Cognitive–developmental Inquiry." *American Psychologist*, vol. 34, no. 10, 1979, pp. 906–911. (In English)

14 Hall, Edward T. *The Silent Language*. New York, Doubleday Publ., 1959. 240 p. (In English)