

Зинаида Васильева

Опыт исследования коммуникативного взаимодействия, опосредованного видеотехнологиями

Введение

Вслед за телеграфом появление телефона позволило совершить невероятный прорыв в области коммуникаций. Возможность услышать знакомый голос через многие десятки, сотни или тысячи километров в реальном времени оказалась едва ли не важнейшим достижением коммуникационных технологий XIX в. Изобретение телефона незамедлительно спровоцировало фантазию об аппарате, который бы передавал не только звук (голос), но и изображение, обеспечивающее визуальный контакт с собеседником.

В 1878 г. британский юмористический журнал «Панч» опубликовал иллюстрацию под названием «Телефоноскоп Эдисона». На картинке изображена пара пожилых родителей, разговаривающих по видеотелефону со своей юной дочерью, которая катается на коньках в парке со своими друзьями. Зрителю представлен интерьер квартиры, где в гостиной установлен широкий экран, на котором родители видят не только свою дочь в полный рост, но и значительное пространство вокруг нее: каток, парк и нескольких ее друзей [Relieu 2007: 187]. Эта иллюстрация — красноречивое свидетельство ожидания близкого технологического прорыва, который позволит окончательно преодолеть расстояния.

Зинаида Сергеевна Васильева
Университет Невшателя,
Швейцария
zvasilyeva@gmail.com

Бурное развитие телевизионных технологий в 1960–1980-х гг. дополнительно подогрело фантазию о возможности дистанционного аудиовизуального контакта. Особый практический интерес к этому виду связи продемонстрировали развивающиеся интернациональные компании, которые надеялись при помощи новых коммуникаций сократить расходы на деловые командировки¹. Некоторые крупные фирмы выделили из своего бюджета значительные суммы на исследование и разработку видеотехнологий и затем на установку нового дорогостоящего оборудования. Но, увы, несмотря на довольно разнообразную палитру предложений — от настольного видео (desktop video) до специально оборудованных помещений (media spaces) — новейшие технологии не принесли ожидаемого результата. По тем или иным причинам пользователи негативно отзывались об опыте общения во время теле- и / или видеосеансов, определяя коммуникацию через экран как более формальную, холодную, неспособную передать эмоции, и, как только появлялась возможность выбора, предпочитали личный контакт.

В 1990 г. Кармен Эгидо [Egido 1990] проанализировала причины «провала» телевизионных технологий для бизнеса и пришла к выводу о том, что основная методологическая ошибка состояла в *ложной интерпретации* новых коммуникационных средств как адекватной альтернативы или даже замены опосредованного межличностного взаимодействия в профессиональной среде. Ответственность за эту ошибку в полной мере разделили заказчики (продавцы технологий), инженеры (создатели технологий) и пользователи, которые хотели заменить при помощи видео ситуацию личного общения. Эта ошибка или, скорее, связанные с ней *неверные ожидания* всех заинтересованных сторон привели, в конечном счете, к неудовлетворению пользователей и провалу продаж².

Между тем Эгидо [Egido 1990] отметила, что неверная интерпретация опосредованного визуального контакта как замены личной встречи препятствует обнаружению истинного потенциала телевизионных технологий, который остается нераскрытым. Исследовательница также прозорливо предположила, что со временем услуга телеконференций будет становиться все более доступной, что, в свою очередь, будет способствовать все

¹ Отмечу, что деловые круги (т.е. потенциальные инвесторы) были и остаются наиболее заинтересованными в видеотехнологиях, поддерживающих различные формы конференций и собраний и в меньшей степени — в специализированных установках (связь с диспетчерской, видео на производстве, мобильное видео). Именно поэтому авторы чаще обращаются к исследованию конференций. Между тем очевидно, что конфигурация взаимодействия в рамках конференции или делового совещания — особый, но далеко не единственный тип дистанционного общения.

² Согласно исследованию Липартито т.н. *провальные* изобретения на деле часто оказываются теми колеями, по которым движется технологический прогресс [Lipartito 2003].

более частому ее использованию, в частности, для неформальных и спонтанных видов коммуникаций в профессиональной среде.

Несмотря на то что Эгидо поставила не точку, а скорее многоточие в дискуссии о пользе видео для бизнеса, ее статья почти всегда упоминается в качестве аргумента о нецелесообразности использования видеотехнологий в профессиональных коммуникациях. С конца 1990-х гг. инвесторы постепенно отказываются от финансирования исследований в области видеокommunikаций¹.

В чем же проблема? Почему введение экрана настолько усложняет сотрудничество? Почему разговор, опосредованный телефонным аппаратом, оказывается гораздо менее проблематичным, чем беседа через видеоканал? Ответить на эти вопросы пытаются специалисты из разных областей — менеджеры и инженеры, социологи и историки, лингвисты и антропологи.

1. Видеотехнологии в социальных взаимодействиях

Подходы к исследованию видеокommunikаций

Большое разнообразие специалистов, вовлеченных в исследование профессиональных коммуникаций, изначально свидетельствует о междисциплинарности проблемы. Очевидно, что методы, научные интересы и практические цели авторов лежат в совершенно разных плоскостях. Задачи менеджеров состоят в успешных продажах новых технологий и / или обеспечении эффективной работы удаленных офисов, задачи инженеров и дизайнеров — в возможности реализации дальнейших разработок устройства; задачи психологов и эргономистов — в оптимизации трудовой деятельности с учетом психологических и антропологических характеристик служащих. Наконец, задачи социологов и антропологов — в выяснении специфических особенностей опосредованного взаимодействия, связанных с культурными и социальными различиями пользователей.

Стоит отметить, что в силу экономических причин связь между менеджерами и инженерами сложилась с самого начала, в то время как необходимость привлечения к работе психологов и антропологов была осознана значительно позже. Распространенные представления в духе технологического детерминизма и реальное финансовое преимущество первых двух групп

¹ В 1990-х гг. исследования видеотехнологий с участием антропологов продолжаются только в рамках крупных финансово независимых лабораторий, в частности в FranceTelecom, Xerox. Наиболее полную библиографию работ о дистанционном сотрудничестве, опубликованных до 2001 г., см: [Navarro 2001].

способствовали тому, что на протяжении 1960–1990-х гг. «борьба» за улучшение качества удаленных коммуникаций ограничивалась гонкой за техническим качеством. И лишь практические неудачи на этом пути, измеряемые убытками инвесторов (т.е. провалами продаж технологий) заставили обратиться к качественным исследованиям.

Показательно, что этот поворот внимания обозначили сами менеджеры, на практике столкнувшись с тем, что, несмотря на доступность более новых и сложных (в техническом отношении) технологий, сотрудники упорно продолжали выбирать традиционные средства связи. Наблюдения такого рода спровоцировали ряд исследований, посвященных выбору медиа (media choice), конфиденциальности, анализу дизайна систем¹, различным способам освоения и проблемам практического введения, сопровождения и принятия технологий на производстве². Эти менеджерские работы часто страдают методологической эклектичностью, однако богаты интересными примерами и тонкими наблюдениями за повседневной рутинной предприятий³.

Наконец, во второй половине 2000-х гг. под воздействием быстрого развития цифровой техники видеотехнологии, предназначенные как для личного, так и для профессионального использования, снова оказались на коммерческой повестке дня⁴. На этот раз окончательно обозначился поворот в сторону качественных исследований практик конечных пользователей. Показателем нового веяния явилось резкое увеличение исследовательских публикаций. В 2007 и затем в 2009 г. французский журнал «Réseaux» («Сети»), специализирующийся на исследованиях коммуникативного взаимодействия, выпустил два специальных номера, посвященных общению, опосредованному соответственно видео- и мобильными (аудио и видео) технологиями. Независимо от основной дисциплины, исследователи в один голос признают первичность полевой работы, основанной на наблюдении коммуникаций в их естественном контексте. Методологическая солидарность в отношении первичного

¹ Библиографию по этим темам см.: [Webster 1998; Feldman, Pentland 2003; Mark, Poltrock 2004].

² См. работы Орликowski и ее коллег: [Orlikowski 1992; 2000; Orlikowski, Bartley 2001; Orlikowski, Debra 1994].

³ Существенным недостатком этих исследований является их «закрытость». Даже в тех случаях, когда действительно было проведено качественное исследование, как правило, вся «кухня», т.е. собственно методология, остается во внутренних отчетах предприятия и не издается. В лучшем случае публикуются краткие результаты, на основе которых невозможно представить, как реально происходил процесс сбора и интерпретации данных.

⁴ Любопытно, что и авиакомпания вновь с опаской стали посматривать в сторону нового поколения медийных средств, предвидя реальную конкуренцию своим услугам, см., напр.: [Lu, Peeta 2009].

полевого исследования дает мне основания называть этот подход к изучению взаимодействия *антропологической парадигмой*.

Основная цель данной статьи — продемонстрировать на конкретном примере, а именно — на примере изучения видеокommunikаций, методологию современных прикладных исследований. Методология в данном случае понимается максимально широко и включает круг поставленных исследовательских проблем, варианты полевой работы, теоретические подходы, использованные при анализе данных, выводы и практические рекомендации, сделанные на основе полевого исследования.

Важной задачей я также считаю представить русскоязычному читателю французскую школу прикладной антропологии, сформировавшуюся на стыке социальной психологии, эргономики, антропологии и микролингвистики, а также дать соответствующую библиографию.

Воображенная технология, или технология как социальный продукт

Вернемся к примеру с иллюстрацией в британском журнале и к выводу Эгидо о ложной интерпретации видео как заместителя реального взаимодействия. Как только устройство задумывается дизайнером и / или инженером или фантастом, оно сразу же представляется как объект, встроенный в определенный социальный контекст и предназначенный для определенных социальных целей. Так, художник британского журнала вообразил *телефоноскоп Эдисона* как асимметричное устройство: одному из пользователей (родителям) доступны и изображение (дочь в полный рост, а также окружающая ее ситуация — каток), и звук, в то время как второй собеседник (дочь) остается традиционным пользователем телефона (она только слышит своих родителей). Таким образом, с самого начала как дизайнеры, так и пользователи и менеджеры, заказывающие технологию для оптимизации производства либо предлагающие технологию на продажу, ориентируются на какие-то заранее усвоенные стандарты взаимодействия. Причем, несмотря на то что конфигурация технологии известна заранее и подбирается (или даже заведомо разрабатывается) с учетом определенных нужд, нововведение неизбежно видоизменяет организационный процесс.

Технология может быть задумана в одной организации, сконструирована в другой и затем установлена для использования в третьей. В таких случаях институциональные условия и индивиды, вовлеченные в процесс разработки технологии, отличаются

от тех [условий и индивидов], которые будут реально использовать эту технологию. Поэтому внешние структуры, занимающиеся [технологическими] разработками, невольно оказывают влияние на формирование социальных практик, связанных с организационным использованием технологии [Orlikowski 1992: 422].

Известно также, что, несмотря на значительное разнообразие и сложность форм поведения, люди чаще всего задействуют широкий, но все же ограниченный набор коммуникативных моделей. Следуя терминологии Витгенштейна [Wittgenstein 1998], можно сказать, что всякий индивидум играет в ограниченное число языковых игр: разговор в кафе, телефонные переговоры, выступление на конференции, интервью при найме на работу, приветствия и т.д. Приобретение навыка «правильного поведения» в рамках этих стандартных ситуаций сопровождается выработкой соответствующих базовых ожиданий и формированием определенных поведенческих моделей.

Навыки обучения взаимодействию с техникой подчиняются тем же принципам. Подобно тому как распознавание контекста ситуации подсказывает индивиду необходимую форму поведения, узнавание знакомых элементов устройства мобилизует у пользователей соответствующие привычные способы эксплуатации.

Когда в стандартную схему взаимодействия вводится новый элемент, например опосредующая видеотехнология, вся коммуникативная ситуация переструктурируется. Между тем это изменение, как правило, не распознается пользователями и не может быть принято и освоено ими немедленно, так как люди всегда стремятся вести себя обычным способом и использовать привычные когнитивные и поведенческие модели. Так, основываясь на ожиданиях, которые более адекватны взаимодействию с прототипическим устройством, и мобилизуя соответствующие навыки эксплуатации, пользователи часто не достигают желаемого эффекта и испытывают разочарование.

Уже из этого краткого введения становится понятно, что сложность коммуникативного взаимодействия, опосредованного видеотехнологиями, двояка. С одной стороны, это сложности социологического порядка: речь идет о встраивании технологии в определенный заранее сложившийся социальный контекст, о включении ее в структуру деятельности, иерархию отношений, соответствующие социальные роли и т.п. С другой стороны, это сложности антропологического и когнитивного порядка: традиция отношения к технологии в данной группе,

соответствующие ей сложившиеся когнитивные и поведенческие паттерны. Эта двойственность вполне отражается в исследованиях. Далее я последовательно коснусь обоих направлений исследований.

Дизайнер vs пользователь

Итак, с самого начала оба — и дизайнер, и пользователь — имеют какое-то представление о том, как нужно использовать устройство. В то же время их представления могут частично или полностью не совпадать. Если несовпадение велико, то пользователь испытывает много трудностей на пути освоения техники. Орликовски предложила противопоставить технологический объект (technological artifact), воплощающий материальные и культурные характеристики, передающие опыт индивидов и социальных сред, и технологии на практике (technologies-in-practice use), т.е. персонально-ориентированные версии технологического объекта, которые в различных вариациях применяются пользователями¹ [Orlikowski 2000: 408].

Флиши [Flichy 2008], заимствуя у Гоффмана понятие фрейма [Goffman 1974], предложила выделять в рамках социотехнического фрейма два различных аспекта: фрейм использования и фрейм функционирования (cadre de fonctionnement et cadre d'usage). Фрейм использования соответствует технологическому предложению и включает: набор возможных опций, способ использования, сформулированный в инструкциях, типы деятельности, для которых было задумано устройство, социальные профили пользователей, учтенные разработчиками, и т.д. Фрейм функционирования включает набор знаний и навыков, которые могут быть задействованы при использовании технологии. Таким образом, одному фрейму функционирования могут соответствовать несколько фреймов использования [Flichy 2008: 164–166].

Для обеспечения относительно непроблематичного использования устройства оба фрейма — функциональный и пользовательский — должны частично (и желательно по большей части) совпадать. Следуя этой логике, чем больше зона совпадения фреймов, тем полноценнее реализация технологического потенциала. Можно предположить, что бывают такие случаи, когда фрейм функционирования покрывает всю зону фрейма

¹ В оригинале “material and cultural properties that transcend the experience of individuals and particular settings vs repeatedly experienced, personally ordered and edited version of the technological artifact, being experienced differently by different individuals and differently by the same individuals depending on the time or circumstance”.

использования или даже превосходит ее. Такой профиль может соответствовать крайне продвинутому и / или изобретательному пользователю, которому удается обнаружить тот потенциал устройства, который даже не предполагался разработчиками.

Столкновение перспектив разработчиков и пользователей — крайне интересный и продуктивный, как кажется, путь сотрудничества, который позволяет преодолеть границы детерминизма как технологического, так и социального. Менеджеры некоторых компаний пытаются вводить использование технологий в учреждениях с учетом нужд и особенностей конкретных организаций и соответствующих им видов деятельности. Этот практический менеджерский подход обнаруживается, например, в работах: [Egido 1990; Feldman, Pentland 2003; Mark, Poltrock 2004; Orlikowski 1992; 2000; Orlikowski, Barley 2001; Orlikowski, Debra 1994; Webster 1998]. В научном мире особым вниманием к перспективе и практике пользователя отличается направление CSCW (Computer-Supported Cooperative Work)¹.

Пользователь vs технология

Пуату интерпретирует технику как материализованную форму знания, которое в сжатой форме «зашифровано» в устройстве [Poitou 2007]. В своей статье он подчеркивает значение истории технологических прототипов и практик их использования для успешного управления знаниями в рамках предприятия.

При создании новой технологии данные о прототипе могут снабдить дизайнеров бесценной информацией о вероятном интуитивном способе использования будущего устройства.

Тем не менее, учитывая предысторию (т.е. характеристики прототипа), ошибочно интерпретировать новое устройство с позиции «доработки» и усовершенствования прототипа, так как конфигурация инновации всегда содержит качественно иной потенциал, часто неочевидный и даже не предполагавшийся создателями. Именно поэтому сравнение новой технологии с прототипом методологически обосновано лишь тогда, когда оно проводится с целью выяснения специфических характеристик нового устройства [De Fornel 1992].

Следуя интерпретации Пуату, техника как зашифрованное знание может быть «прочитана» по-разному. Эта неоднозначность, неоднолинейность техники подтверждается многочис-

¹ Впрочем, направление исследований CSCW критикуют за его закрытость и лабораторность: гипотетический пользователь тестирует разнообразные технологические операции вне контекста определенной деятельности, так что проверить совместимость машин CSCW с реальным трудовым процессом оказывается невозможно.

ленными примерами того, насколько по-разному могут быть освоены и встроены в процессы деятельности одни и те же инструменты в двух отдельно взятых социальных контекстах [Gupta et al. 2009; Hollan et al. 2000: 183; Mark, Poltrock 2004]. Точно так же способы, которые практикуют пользователи, могут значительно отличаться от тех, что были задуманы авторами-дизайнерами (см., напр.: [Orlikowski 1992; 2000; Orlikowski et al. 1995]).

Процесс освоения и «принятия» технологии проходит несколько этапов. Сначала пользователь невольно сравнивает инновацию с уже известными ему (и освоенными им) техническими средствами и пытается использовать нововведение по аналогии. Затем начинается постепенное открытие инновации, которому, как правило, сопутствуют опыты неудачного использования: столкновение с проблемами, попытки их решить. Наконец происходит освоение нового устройства и выработка нового когнитивного и поведенческого паттерна, соответствующего ему, либо отказ от использования инновации.

Имея в виду такой трехступенчатый процесс освоения техники, не удивительно, что и дизайнеры, и пользователи видеотехнологий в качестве основных прототипических моделей используют либо личную беседу, либо телефонный разговор. В первом случае схожесть обеспечивается визуальным контактом, во втором — фактом опосредованного и удаленного взаимодействия.

По наблюдениям исследователей, начинающие пользователи видеотехнологий постоянно «переключаются» с одной модели взаимодействия на другую. Однако в обоих случаях они с большой вероятностью попадают впросак, так как визуальный контакт организован иначе, чем при личной беседе, и не предоставляет общего поля взаимодействия.

Поскольку участники видеокommunikации видят друг друга, они склонны использовать репертуар жестов схожим образом, как если бы они находились лицом к лицу. При этом расположение экранов, ограничение поля зрения и единственная ось ориентации относительно друг друга затрудняют адекватную передачу жестов и речи. Трудности, связанные с координацией жестов и речи, приводят к тому, что субъекты испытывают неудобство или даже перестают понимать друг друга [Heath, Luff 1992, цит. по: Licoppe, Relieu 2007: 14].

Между тем ориентация на модель телефонного разговора тоже оказывается неудовлетворительной: практика заниматься посторонними делами параллельно с телефонным разговором едва ли оказывается допустимой в случае добавления визуаль-

ного канала (не говоря о том, насколько изменяются требования к внешнему виду говорящего, выражению его лица, позе и проч.).

Статус технологии и восприятие медиа эффектов изменяется с течением времени. До тех пор пока технология остается «дикувиной» (экзотичной, непривычной, дорогой), основное внимание пользователей оказывается как бы смещено и приковано собственно к техническому средству в ущерб содержанию деятельности. В это время пользователи наблюдают и учатся взаимодействовать с нововведением. Это смещение внимания может быть воспринято как препятствие (а не как облегчение) для совершения основной работы. Именно поэтому при установлении новой технологии в рабочем пространстве исключительное значение имеет не только техническое, но и социально-психологическое сопровождение. Крайне важным оказывается установление новой логической связи между повседневными практиками и инновацией. Не случайно наиболее эффективным оказывается введение технологии в рутинные виды взаимодействий [Egido 1990: 361].

Чтобы создать и обосновать такую связь, используются различные инструменты: информационные листы, инструкции, обучающие тренинги. По наблюдениям Ванды Орликовски, наиболее эффективным методом оказывается так называемое «обучение на практике» (process support technologies-in-practice), т.е. постоянный тренинг, встроенный в рутинные организационные практики с участием опытных пользователей [Orlikowski 2000].

2. Взаимодействия «пользователь vs пользователь»

Основной корпус данного раздела составляют работы, вышедшие в 2007 и в 2009 гг. в журнале “Réseaux”. Отличительной чертой этих выпусков является междисциплинарность. Под одной обложкой оказались статьи лингвистов, социологов, социальных психологов и эргономистов. Каждый автор остается более или менее в рамках своей дисциплины, при этом подборка дает разностороннее представление о подходах и способах исследования опосредованных коммуникаций. Отмечу, что такое дисциплинарное сочетание характерно именно для франкофонной традиции, где усилиями Алана Висмара произошла «смычка» между теоретической антропологией и практической эргономикой¹.

¹ Схожие по методологическому подходу исследования в рамках направления CSCW (Computer Supported Cooperative Work) отличаются своей лабораторностью и ориентацией скорее на создание технологического продукта (кооперативных машин), чем на сопровождение и поддержание реального существующего профессионального взаимодействия.

Новейшие исследования в области опосредованных коммуникаций отличаются большим разнообразием и оттого трудно сопоставимы. С одной стороны, велико разнообразие современных технических средств, позволяющих осуществить видеокommunikацию: большие и малые видеоконференции, десктоп видео, медиа-пространства, мобильное видео, системы телеприсутствия и другие средства видеосвязи, каждое из которых обладает специфическим набором технических характеристик. С другой стороны, число социальных сред, в которых видео находит себе применение, чрезвычайно неоднородно. Чтобы дать самое общее представление о вариантах социальных контекстов, которые служат «полем» антропологам, перечислю лишь некоторые из них: заседание суда, центр занятости, специализированные медицинские видеоконференции с участием многих городов, деловые совещания, публичные городские и офисные пространства и многое другое. В данной статье я буду основываться преимущественно на материалах исследований профессиональных коммуникаций.

Теоретическая база новейших исследований

Несколько упрощая ситуацию, можно сказать, что в основе современных прикладных исследований лежат три основных методологии: анализ коммуникативного взаимодействия (conversational analysis) Сакса, Щеглоффа и Джефферсона, этнометодология (ethnomethodology) Гарфинкеля и теория распределенного мышления (distributed cognition theory) Хатчинса.

Коротко коснусь вклада каждой из упомянутых теорий в исследования видеотехнологий. В рамках теории распределенного мышления Люси Сачман [Suchman 1987] предложила термин «локализованная деятельность» (situated activity), который широко используется для описания и интерпретации полупрофессиональных и профессиональных сред. Согласно теории распределенного мышления всякое рабочее пространство понимается как технико-социальная система, равно включающая в себя субъекты (сотрудников), объекты (документы, технологические устройства) и саму деятельность, которая имеет место и протекает (во времени и пространстве) в данном профессиональном окружении [Hollan et al. 2000]¹.

Другой важный вывод, обоснованный в работах Хатчинса, состоит в том, что *сотрудничество* и опора на внешние данные (приборы, переговоры) являются ключевыми условиями дея-

¹ Деятельность в данном случае противопоставлена единичной операции, совершаемой в рамках этой деятельности.

тельности в рамках социотехнических систем. Их значение настолько велико, что невозможно определить, например, кто управляет парходом после захода в порт или кто регулирует скорость в кабине пилота самолета [Hutchins 1994; 1995; Hollan, Hutchins, Kirsch 2000]. Таким образом, утверждается, что в профессиональных контекстах следует интерпретировать процесс мышления как *распределенный* между людьми и объектами, включенными в конкретную деятельность [Hollan et al. 2000].

Situated activity — это рутинный процесс, т.е. последовательность более или менее типичных действий, направленных на выполнение определенного задания (или нескольких заданий) одним или несколькими сотрудниками, вовлеченными в эту деятельность. Я подчеркиваю тот факт, что каждая конкретная технология является лишь элементом контекста взаимодействия, а не центральным фактом, вокруг которого строится деятельность. Понимание значения пространственного и временного распределения деятельности в контексте рабочего пространства может дать адекватную интерпретацию роли и степени соответствия этой отдельной технологии всей деятельности.

В этой эргономико-антропологической перспективе технические характеристики устройства оказываются вторичными по сравнению со структурой и порядком локализованной деятельности (situated activity), в которую должна быть интегрирована технология. Детальное исследование рабочего процесса может предоставить информацию о том, как, где и каким образом инновация может быть наиболее эффективно установлена в конкретном организационном контексте.

Если значение теории распределенного мышления состоит в определении фундаментальной рамки для понимания всего контекста деятельности, то этнометодология и разговорный анализ предлагают техники анализа интеллигибельности (т.е. процессов порождения и распознавания смысла) в процессе этой деятельности¹.

Один из наиболее существенных тезисов антропологов, исследующих профессиональные коммуникации в офисе, состоит в том, что в работе, требующей мобилизации интеллектуальных и коммуникативных ресурсов, наблюдаемые физические действия сотрудников (запись от руки, создание, чтение, выведение документов на печать, переход из кабинета в кабинет, совершение телефонных звонков и т.д.) оказываются неотделимы от интеллектуальной работы. Иными словами, сами

¹ Обзор подходов, разработанных на основе этнометодологии и разговорного анализа и используемых в прикладных исследованиях, см. в: [Mondada 2006; Relieu 2006].

практики сотрудничества формируют структуру каждой отдельно взятой профессиональной деятельности, внутри которой эти практики обретают смысл [Cardon, Liseppe 2000]. Из этого следует, что невозможно разделить и отдельно описать алгоритм интеллектуальной работы, с одной стороны, и схему передвижений и / или манипуляций документов и устройств — с другой. Невозможность создать абстрактную модель такой деятельности делает бессильными методы традиционной эргономики и социологии управления, которые на основе т.н. оргограмм предлагают варианты оптимизации процесса производства.

На примере исследований использования интранета (который можно считать гипертрофированной моделью офисного сотрудничества), Кардон утверждает, что ни один сотрудник не помнит, когда, как и почему он решил обратиться к поиску того или иного документа, прочитать его, распечатать или сохранить [Cardon, Liseppe 2000: 22]. Точно так же сотрудники офиса едва ли отдадут себе отчет, как именно они получают данные (документ, устное сообщение) или принимают решение, так как сам процесс поиска и обработки информации встроен в их многочисленные фоновые практики (телефонные переговоры, электронную переписку, кулуарные разговоры, обращение к архивным данным или рабочим документам и т.п.). Таким образом, вся интеллектуальная работа, предшествующая конечному результату, остается крайне слабо отрефлексированной, *сопутствующей* деятельностью.

Сильная сторона антропологических исследований в данном случае — изучение профессиональной деятельности в ее естественном (а не тестовом или лабораторном) контексте.

Пользователь vs пользователь: на пути к сотрудничеству

Итак, коммуникацию через видео следует понимать как специфический способ взаимодействия. В терминах Ирвинга Гоффмана [Goffman 1974] этот новый способ — *взаимодействие-опосредованное-видеотехнологией* — представляет собой новый фрейм, подразумевающий специфический способ мышления и поведения и провоцирующий со стороны участников систему специфических ожиданий, адекватных только этому фрейму.

Чтобы коммуникация продолжала быть взаимно понятной обоим участникам, говорящие субъекты должны учитывать технологические особенности медиального устройства и постоянно корректировать свои действия в соответствии с этими особенностями. Метакомментарии (высказывания, направ-

ленные на проверку канала связи, подтверждение видимости собеседника, объяснения и инструкции по использованию устройства, обсуждения технических проблем) предоставляют данные о том, как пользователи воспринимают, интерпретируют и «преодолевают» технику («справляются» с техникой). Именно поэтому внимание многих исследователей (лингвистов-антропологов) сосредоточено на анализе высказываний в начале / конце разговора и ситуаций коммуникативных ошибок и недопониманий, где метакомментарии встречаются наиболее часто [Bonu 2007; Luff et al. 2003; Licoppe, Dumoulin 2007; Mondada 2007; Velkovska, Zouinar 2007 etc.].

Лоренца Мондада интерпретирует медиальность как специфический элемент коммуникативной ситуации, распознавание которого участниками выражается в их взаимной готовности преодолевать технические проблемы, связанные с новым типом взаимодействия: «Процедуры проверки связи и преодоление технических проблем (удаленными) сотрудниками свидетельствуют о том, что совершение взаимодействия, продолжение опосредованных коммуникаций и конкретно поддержка единой оси требуют от партнеров постоянной и непрерывной кооперативной работы» [Mondada 2007: 144].

Тем не менее процесс обучения и научения пользоваться новым устройством происходит не слишком быстро. Даже на этапе, когда участники оказываются способны решать периодически возникающие технические сложности, удаленное видеовзаимодействие часто продолжает оставаться болезненным.

Для удачного сотрудничества участники видеокommunikации должны быть обучены такому типу опосредованного сотрудничества. Иными словами, они должны выработать новую модель поведения, отличную от модели сотрудничества в условиях соприсутствия. Пользуясь понятием Гарольда Гарфинкеля [Garfinkel 1967], можно сказать, что дистанционные сотрудники должны обладать достаточным уровнем рефлексивности (accountability) в том, что касается их кооперативных действий, и в том, что касается понимания отличий их медиатизированного сотрудничества от контактного (т.е. в ситуации физического соприсутствия).

Исследователи отмечают, что регулярные пользователи способны выработать взаимно удовлетворяющую модель коммуникации, при которой им удается решать текущие технические сложности и одновременно эффективно продвигать работу. Тем не менее «наладка» медиатизированной рабочей рутины может значительно видоизменить привычную форму сотрудничества. Ярким примером такого видоизменения может служить введение видеоконференции в контекст судебного засе-

дания, т.е. в сильно ритуализованное социальное пространство. Несмотря на консерватизм институции, насущная необходимость соединить удаленный островной суд с Парижем заставила адаптировать ритуал открытия к условиям видеоконференции. Например, формальная и ритуальная необходимость вставать и садиться в процессе заседаний сделала очевидной проблему кадрирования. В результате постоянные участники постепенно выработали конвенцию, согласно которой они перестали вставать в соответствующие моменты, что всякий раз вызывает удивление вновь пришедших магистратов [Licorre, Dumoulin 2007: 114–115].

Изначально не вполне очевидная для пользователей необходимость учиться новому типу сотрудничества, опосредованному видеотехнологиями, привела исследователей к выводу о том, что введение инновации в рутинные профессиональные процедуры более продуктивно и осмысленно, чем в нерегулярные сессии время от времени. Редкие и эпизодические пользователи склонны завышать свои ожидания, связанные с новой технологией, однако еще не способны решать текущие сложности. В результате такие нерегулярные пользователи чаще оказываются разочарованы. Опосредованное сотрудничество остается проблематичным до тех пор, пока все дистанционные участники не признают новый тип взаимодействия удобным и эффективным и пока они не выработают новую модель коммуникативного поведения.

Пользователь vs пользователь: говорить понятно через экран

Если следовать выводам классических работ школы анализа коммуникативного взаимодействия [Schegloff 1968; Schegloff, Sacks 1973; Sacks, Schegloff, Jefferson 1974], взаимопонятность разговора во многом обусловлена структурой разговора. Таким образом, исключительная роль принадлежит открывающим и завершающим высказываниям. Следуя методологии конверсационного анализа, современные исследователи анализируют коммуникацию, опосредованную видео.

В своей статье Бону проанализировал несколько сеансов видеоконференций, проведенных в условиях системы Realmoot, которая позволяет обеспечивать непрерывную высококачественную аудио- и видеосвязь между двумя удаленными пространствами (media spaces). Один из выводов автора состоит в том, что отсутствие конвенциональной процедуры закрытия (например, сопоставимой с завершающими высказываниями по телефону) в процессе видеосеанса затрудняет участникам распознавание того момента, когда рабочие переговоры могут считаться оконченными [Bonu 2007: 40].

Основываясь на данных еженедельных видеоконференций с участием нескольких удаленных сторон, Лоренца Мондада показала, как конвенциональная процедура приветствия стала одновременно играть роль проверки канала. Не-ответ на приветствие стал распознаваться участниками как отсутствие связи и как сигнал к дальнейшей технической работе с «молчащим» дистанционным партнером. Эта же процедура приветствия была спонтанно модифицирована в тот момент, когда к конференции должны были подключиться новые удаленные участники. В этом случае обмен приветствиями спонтанно был расширен и оказался удачным моментом для повторения и проговаривания ранее установленных правил дистанционного сотрудничества [Mondada 2007: 155–158].

Можно предположить, что развитие конвенциональных стандартов для обозначения начала / завершения разговора в рамках медиатизированной коммуникации улучшит «юзабилити» проводящих устройств и облегчит задачу пользователей по выработке новых моделей сотрудничества.

Специфических особенностей смены очереди во время видеоконференций (turn-taking) касаются работы [Bonu 2007; Licorpe, Dumoulin 2007; Mondada 2007].

На сегодняшний день самая серьезная критика в адрес опосредованной видеокommunikации в профессиональной среде принадлежит британцам. В серии статей [Heath 1997; Heath, Luff 1992; Hindmarsh, Heath 2000; Luff et al. 2003], основанных, в частности, на материалах полевой работы в media spaces, авторы показали, как специфические особенности медиума (видео) нарушают целостное рабочее пространство, препятствуя передаче базовых дейктических жестов. Согласно этим работам, даже наиболее сложное и продвинутое оборудование (например media space) в момент передачи необратимо «расщепляет» целостность действия и / или жеста.

Приведу простой пример, иллюстрирующий эту расщепленность (scission) пространства: говорящий А указывает пальцем на предмет, который появляется на его экране, но который в действительности находится в зоне его собеседника Б. В то же время партнер Б не соотносит жест А, видимый на его экране, с предметом, который находится рядом с ним [Licorpe, Relieu 2007: 15].

Согласно этим работам коммуникация через видео представляет собой парадокс: визуальный контакт создает иллюзию общего пространства, доступного всем участникам, в то же время партнеры остаются в удаленных друг от друга помещениях и не

имеют фактического доступа к пространству коллеги. Коммуницирующим кажется, что они понимают, что именно происходит в поле зрения друг друга, однако их представления часто не соответствуют действительности. Отсюда возникают сложности при выполнении таких дейктических действий, как указание рукой на предмет или субъекта, недопонимание и, как следствие, неудовлетворенность качеством дистанционного сотрудничества.

Таким образом, видефония производит разделение между (1) реальным пространством индивида А; (2) отображением его пространства на экране Б; (3) реальным пространством Б; (4) воспроизведением этого пространства на экране А. Такое расщепление рабочих зон приводит к серии недопониманий, т.к. обоим партнерам кажется, что они видят одно и то же [Luff et al. 2003]. Авторы вынесли видеотехнологиям печальный приговор: видео представляет собой коварный и едва ли полезный канал для дистанционного сотрудничества [Heath 1997; Heath, Luff 1992; Luff et al. 2003].

Отсюда следует заключить, что дейктические жесты, широко используемые в реальном межличностном общении, не могут быть прямо заимствованы в ситуации взаимодействия, опосредованного видеотехнологиями [Licoppe, Relieu 2007: 15].

В статье Велковска и Зуинар [Velkovska, Zouinar 2007], основанной на материалах опосредованных видеокommunikаций в бюро трудоустройства, авторы подробно анализируют недопонимание между заявителем и консультантом, основанное на ложной интерпретации дейктических действий друг друга и усугубленное невозможностью визуально контролировать действия партнера. Ситуация чрезвычайно проста: перед заявителем находится аппарат, который одновременно выполняет функцию видеоэкрана и сканера и который по умолчанию действует в режиме видеоэкрана. Для того чтобы начать передачу данных, пришедший должен включить режим сканирования нажатием кнопки. В описываемой ситуации клиент не видит кнопку и консультант дистанционно пытается объяснить ему, где она находится, говоря: «Она находится перед вами, внизу». Пришедший смотрит вниз, но вместо кнопки видит какой-то яркий значок. Консультанту кажется, что клиент смотрит в нужном направлении, и он словами подтверждает правильность якобы обнаруженной кнопки. Заявитель, ободренный словами сотрудника бюро, пытается нажать на значок, который в действительности не является кнопкой, но желаемого эффекта, разумеется, не достигает. Ситуация накаляется...

Согласно Хису, «относительная слабость подобных систем [videoconferencing, media spaces] в поддержании удаленной синхронной деятельности коренится в их неспособности обеспечить партнерам свободную работу с документами, макетами и прочими объектами профессиональной среды. Многие из этих проблем связаны с теми механизмами / ресурсами, на которые люди привыкли полагаться в своих повседневных взаимодействиях, но которые не поддерживаются технологически» [Hindmarsh, Heath 2000: 1876].

Разделяя проблему технического несовершенства проводящих устройств и проблему когнитивной способности работать с этими устройствами, можно заключить, что практический навык партнеров выявлять недопонимания, причиной которых стали медиа, и отличать их от содержательных недопониманий, — ключевой момент, от которого напрямую зависит успех дистанционного сотрудничества.

Некоторые проблемы могут быть отчасти преодолены дальнейшим технологическим и дизайнерским совершенствованием устройств. Так, эффективность передачи дейктических действий связана с улучшением синхронизации жеста и речи.

«В той мере, в которой партнеры вовлечены не только в процесс взаимного понимания (*un exercice d'intercompréhension mutuelle*), но и в практическую деятельность (приглашение, оглашение новости, рассказ истории), плохая синхронизация жеста и слова препятствует понятности взаимных действий. В этих условиях совершенно очевидно, что качество изображения, а также его синхронизация со звуком или, например, возможность слышать / понимать реакцию аудитории во время произнесения речи (*pendant la production d'un tour de parole*) составляют фундаментальные ресурсы для реализации адекватной видеокommunikации» [Licorpe, Relieu 2007: 14].

Лалу, в частности, отмечает, что распространенное неудобство взаимодействия в условиях видеоконференции — невозможность (или проблематичность) показать собеседнику дополнительные графические средства и документы, размещенные в одном из удаленных пространств и задействованные в процессе обсуждения (медиапрезентации, рабочие блэкборды) [Lahlou 2007: 65]. Эта проблема связана с тем, что большинство устройств, которые используются сегодня для видеоконференций, не способны синхронно передавать два различных изображения: конференц-зал + графическое средство. Более того, камеры, которые используются при проведении встреч, как правило, не снабжены (достаточным) зумом.

***Пользователь vs пользователь:
от пассивного взгляда на экран к интерактивности***

Создание и распознавание изображения — отдельная задача, без решения которой невозможно достижение взаимопонятности в условиях видеокommunikации. Эта тема напрямую связана с проблемой кадрирования.

В статье, основанной на материалах суда, Ликопп и Дюмулин [Lisorre, Dumoulin 2007] проанализировали трансформацию ритуала открытия заседания под воздействием режима видеоконференции. Перформативная роль традиционных квази-ритуальных высказываний в начале и конце судебного заседания хорошо известна [Austin 1962]. Однако фактическая необходимость установить связь с удаленным местом потребовала модификации ритуала и введения специальной фазы «предоткрытия» (*pre-opening*), во время которой решаются технические задачи. В результате Президент Высшего апелляционного суда, который фактически дирижирует заседанием, оказался вынужден заниматься вместе с инженером техническим обеспечением связи. Это нововведение значительно видоизменило традиционные роли и конвенциональные речевые обмены: во-первых, вместо того чтобы произносить перформатив, соответствующий открытию заседания, Президент проверяет связь, лично здороваясь с коллегами из удаленного города. Более того, во время этой своего рода «переклички» он обращается к коллегам по имени и избегает называния официальных чинов. Однако как только изображение налаживается и связь считается установленной, Президент переходит в более формальный регистр речи и наконец провозглашает открытие заседания. Авторы отмечают, что в некоторых случаях перформативы и вовсе опускаются. Трансформация настолько консервативной среды, как судебное заседание, — красноречивый пример переструктурирования коммуникативного взаимодействия под влиянием медиа.

В литературе есть дискуссия о том, что важнее снимать: голову / бюст (т.н. формат *talking heads* — «говорящие головы») или рабочий стол / руки (формат *video as data* — «видео как данные»). С самого начала оговорюсь, что эта дискуссия бессмысливается, если не учитывается контекст конкретного вида деятельности, в котором предполагается использовать устройство. Совершенно очевидно, что в ряде случаев сотрудничество более или менее сводится к дискурсивным практикам (консультации, публичные выступления, обсуждения, брифинги), где формат «говорящие головы» часто оказывается удовлетворительным. В этих ситуациях, когда совместные действия ограничиваются говорением, видеоканал (хоть и с известными

ограничениями) все же оказывает полезную функцию, поддерживая часть невербальных сообщений (мимику, жесты, позы), и участвует в порядке организации разговора, так как помогает удерживать внимание, понимать нюансы значений и уменьшить число подтверждающих высказываний. Тем не менее во многих других случаях, когда основное содержание работы связано с манипуляцией данными (документами, объектами и т.д.), стандарт *video as data* выглядит более убедительно.

В подавляющем же большинстве случаев оба формата имеют значение. Можно утверждать, что одна-единственная зафиксированная камера оказывается неспособна полноценно поддерживать большинство видов деятельности. Велковска и Зуинар [Velkovska, Zouinar 2007] приводят пример устройства, позволяющего менять формат, переходя с функции видео к функции сканирования. Несмотря на то что авторы критикуют дизайн конкретной установки, дальнейшее усовершенствование устройств, позволяющих совмещать эти два формата, выглядит многообещающим для многих бюрократических организаций.

В своей статье Морель и Ликопп утверждают, что при использовании мобильной видеофонии «говорящие головы» играют роль базового формата по умолчанию: «“Говорящие головы” — это тот культурный стандарт и ресурс взаимодействия, использование и уместность которого во многих случаях очевидна для говорящих “сама по себе”, кстати, этот же формат используется в многочисленной рекламе мобильной видеофонии» [Morel, Licoppe 2009: 195].

Отдельный специфический случай представляет мобильная камера. В этом случае от пользователей требуется своего рода операторско-режиссерская работа. Т.е. в каждый момент времени взаимодействующие субъекты вовлечены в деятельность, направленную на порождение и распознавание смысла изображения (того, что снимается и/или показывается). Поскольку подобный способ визуального мышления (постоянно думать о том, что увидит зритель) в среднем не слишком развит, во многих случаях коммуникация оказывается затруднительной для смотрящего, который не всегда успевает следить за движением камеры (т.е. за ходом мысли и взгляда) своего собеседника.

Стандарт «говорящие головы» позволяет партнерам не задумываться и не обсуждать смысл картинки и степень ее соответствия идее и продолжать общение относительно симметрично. Авторы пришли к выводу, что когда у партнеров нет «подходящего» кадра, они по взаимному молчаливому или

проговоренному согласию выбирают формат «говорящие головы».

Это рассуждение ставит под вопрос тезис о том, что мобильная камера могла бы стать удачным решением для дистанционного сотрудничества. На настоящий момент пользователи, как кажется, недостаточно визуально грамотны (т.е. обучены операторской работе), чтобы введение мобильной камеры в стабильный рабочий процесс без постоянно обслуживающего ее техника оказалось успешным.

Оставляя в стороне дискуссию о том, какой кадровый стандарт более востребован, Морель и Ликопп считают, что важной задачей дальнейших исследований является изучение того, *какого типа явления* провоцируют переход от использования одного стандарта к другому [Morel, Licorre 2009: 196].

Очевидный недостаток зафиксированной камеры состоит в том, что она предоставляет лишь частичный доступ к рабочей зоне партнера и не позволяет второму участнику контролировать пространство коллеги [Luff et al. 2003]. Между тем мобильная камера создает не меньше сложностей: как только один из участников изменяет кадр, сознательно поворачивая камеру или непроизвольно совершая телодвижение (например, при смене позы), его партнер, как правило, не видит никакой внятной картинкой и полностью теряет смысл видимого и, следовательно, контроль над происходящим. Подобная узурпация визуального канала одним из участников и сложность следовать за его непредсказуемыми движениями и мыслями приводит к недопониманию и негативному эмоциональному восприятию всей ситуации [Cahour et al. 2007]. Можно сказать, что использование асимметричных технологий усиливает взаимозависимость партнеров: «Возможность перемещаться с камерой и свободно переориентировать ее радикально перераспределяет права визуального доступа и вводит такую форму взаимодействия (*une forme d'expérience négociée*) между удаленными пространствами, при которой равное восприятие снимаемых элементов все же остается недоступным для участников» [Morel, Licorre 2009: 196].

В статье, основанной на материалах судебных видеоконференций, авторы также обсуждают, как кадрирование видеоизменило процедуру открытия судебного заседания. Известно, что пространство зала суда крайне регламентировано и символически нагружено, места присутствующих — прокурора, адвокатов, судьи и проч. участников — строго обозначены. Требование в отношении отдельных персон «лично предстать перед судом» (т.е. быть, по крайней мере, визуально обозримыми для Президента Высшего апелляционного суда) вынуждает Прези-

дента, техника и даже отдельных участников совершать целенаправленную кооперативную работу над созданием кадра. Так, в одном случае адвокат был вынужден встать с адвокатской скамьи, т.е. изменить свою нормативную позицию, чтобы появиться в кадре, в то время как техник должен был так повернуть камеру, чтобы в кадр вошли и все другие необходимые лица.

Кадрование сцены, при котором экран включает всех обязательных участников, с соблюдением их правильного расположения, и транслирует взаимодействия в соответствии с действиями парижских магистратов, представляет собой кооперативную задачу [Licoppe, Dumoulin 2007: 128].

Резюмируя, можно констатировать, что визуальная грамотность среднего пользователя ограничивается пассивным считыванием изображения, т.е. более или менее осознанным распознаванием смысла визуального послания. Иными словами, можно сказать, что на данном этапе «средний европеец» достойно преодолел страх перед приближающимся поездом братьев Люмьеров. Однако необходимость активно порождать смысл в условиях видеосотрудничества требует дополнительных компетенций, ибо порождать смысл нужно одновременно вербально и визуально.

***Пользователь vs пользователь:
асимметричность опосредованной коммуникации***

Очевидно, что все описанные когнитивные сложности, связанные с процессами порождения и распознавания смысла сообщения в условиях опосредованной коммуникации, встроены в социальный контекст ситуации. В действительности взаимодействия редко (или никогда?) не бывают симметричными: различные социальные роли, гендерные и возрастные характеристики, властные отношения и субординация делают практически любую коммуникацию (особенно в профессиональной среде) асимметричной. Включение технологического медиума в общую конфигурацию ситуации может дополнительно переструктурировать уже имеющиеся асимметрии.

В условиях профессиональной коммуникации проблемы когнитивного порядка, связанные с порождением и распознаванием смысла действий, усугубляются организационными изменениями, спровоцированными введением новой технологии (в данном случае — видео) в привычный профессиональный контекст.

Всякое взаимодействие включает проблему взаимного контроля. Этот взаимный контроль касается, во-первых, процесса смыслопорождения: говорящие постоянно контролируют степень понимания своих слов друг другом. Во-вторых, это касается контроля над ситуацией: так, в случае личного взаимодействия оба участника контролируют пространство и его визуальные и звуковые границы (кто присутствует, что может быть увидено и / или услышано) и т.д. Появление экрана между участниками специфически переформулирует проблему.

До тех пор пока процесс контроля в рамках коммуникативного взаимодействия сбалансирован, партнеры чувствуют себя относительно комфортно. И напротив, неравные возможности контроля над ситуацией приводят к чувству дискомфорта. В случае видеомедиации участники часто не чувствуют границ пространства партнера, что усиливает чувство недоверия по отношению к технологии.

Ценностное противоречие — эффективность vs конфиденциальность — может быть проиллюстрировано следующим примером. Взаимная видимость в процессе выполнения задания помогает удаленным сотрудникам поддерживать необходимый уровень интересубъективного понимания: «Чтобы развить структуру распределенного знания, важно, чтобы сотрудники могли наблюдать за действиями своих коллег и понимать, насколько те продвинулись в своей работе» [van der Kleij et al. 2009: 376, цит. по: Kraut et al. 2002].

Однако возможность визуального доступа к пространству коллеги вызывает дискуссию о праве на конфиденциальность. Цитата продолжается практической рекомендацией автора: «Такое наблюдение помогает определить, когда и какое именно требуется кооперативное вмешательство. Иными словами, наблюдение помогает определить тот момент, когда пора поторопить коллегу завершить выполнение его части работ».

Очевидно, что использование видео с целью присмотра за работой сотрудников скорее может привести к негативным последствиям и вызвать отторжение пользователей, чувствительных к вопросу видеонаблюдения за их работой. Двойственность отношения к видеомониторингу ясно сформулирована в ответе одного из опрошенных служащих: «В отношении других мне удобно это использовать [речь идет о функции моментальных снимков рабочего стола], так как я могу посмотреть, находится ли тот или иной [коллега] в своем кабинете или на другом этаже, понимаете, чтобы понять, где они, и поймать их. Но я не думаю, что я лично хотел бы, чтобы кто-то другой проверял, нахожусь ли я на своем рабочем месте, понимаете, что я имею в виду» [Webster 1998: 273].

По данным Вебстер, пользователи, как правило, предпочитали использовать десктоп видео для коротких и конкретных переговоров, причем в основном в режиме выключенной камеры. Автор заметила также, что сотрудники закрытых офисов проявляют больше недоверия к видео, нежели служащие открытых бюро (open offices) [Webster 1998: 273].

Чувствительность пользователей к проблеме конфиденциальности косвенно подтверждается тем фактом, что даже в случае использования персонального мобильного видеофона люди предпочитают общаться при включенном видео в тех случаях, когда они находятся дома [Morel, Licoppe 2009: 174]. Эта ситуация по-своему парадоксальна: казалось бы, возможность использовать персональный видеофон (и оплачивать этот недешевый вид связи!) интересна тем, кто хотел бы передвигаться и оставаться видимым для собеседника. Однако желание контролировать ситуацию и свое изображение в кадре (положение в пространстве) склоняет к выбору в пользу традиционного формата, особенно для длинных разговоров. Справедливости ради следует заметить, что этот выбор отчасти объясняется слабым покрытием данного вида связи.

В качестве позитивного влияния телеконференций на организационную структуру Эгидо отметила смягчение управленческой иерархии и смещение ответственности за принятие решений к младшему менеджменту. Так, технология телеконференций, не подразумевающая командировочных расходов, позволила включить в состав участников важных деловых совещаний младшие управляющие звенья (командировки которых обычно не оплачиваются) и тем самым способствовала своего рода демократизации крупных компаний [Egido 1990].

Как уже отмечалось, трансформация порядка взаимодействия вследствие введения видеомедиации может выражаться, в частности, в изменении стандартных ролей. Например, председателю собрания часто приходится выполнять некоторые технические функции: проверять наличие визуальной и звуковой связи, подключенность зала к эфиру, производить своего рода переключку присутствующих и постоянно контролировать качество каналов передачи данных. Многочисленные примеры тому приводятся в: [Licoppe, Dumoulin 2007; Lahlou 2007, Mondada 2007] и др.

Велковска и Зуинар [Velkovska, Zouinar 2007] на материалах консультаций в бюро трудоустройства продемонстрировали, как видеомедиация усиливает асимметричность социальных ролей в административном контексте. В традиционной ситуации соприсутствия безработный и сотрудник бюро зачастую вместе просматривают вакансии на экране монитора, причем

пришедший принимает активное участие в этом поиске, спонтанно реагируя на появляющиеся перед его глазами предложения, так как располагает более детальной информацией о своей профессии. Консультант же, который имеет лишь самое общее представление о вакансии (например, если речь идет об эксплуатации специальных машин), ограничивается ролью проводника по базе данных.

В ситуации дистанционного взаимодействия сотрудник бюро остается наедине с двумя экранами: на одном из них (экран его монитора) он видит базу данных вакансий, на другом — заявителя или его документы. Просящий же обнаруживает перед собой стойку с экраном и сканером, при помощи которого он может тут же передать изображение документов: дипломов, рабочих сертификатов и проч. Заявитель и консультант заведомо находятся на неравных позициях: уже по своему безработному положению первый представляет собой более «слабое» звено. Необходимость взаимодействовать с незнакомым аппаратом, который к тому же требует определенной, пусть даже минимальной, технической компетенции (необходимо менять режим: видео vs сканер) усиливает эту асимметричность. Ограничение зоны видимости пространства бюро для просящего сводит на нет возможность сотрудничества (например, совместного просмотра вакансий), окончательно разводя участников в противоположные миры [Velkovska, Zouinar 2007]. На последней странице статьи авторы упомянули, что асимметрии были впоследствии скорректированы за счет изменения дизайна на стойки со стороны клиента.

В отличие от Велковска и Зуинар, которые не распространяются о том, что именно изменили дизайнеры, чтобы улучшить «юзабилити» устройства, Лалу описывает конкретный случай, когда изменение дизайна сделало дистанционную коммуникацию менее проблематичной.

Исследователь пишет, что во время видеоконференций удаленная сторона нередко составляет количественное меньшинство: по ту сторону экрана может быть только один или несколько коллег, в то время как в зале заседания могут находиться и несколько десятков. Такая асимметричность порождает невольную узурпацию эфира со стороны большинства и фактически затрудняет полноценное участие сотрудника. Для решения этой проблемы было предложено увеличить экран и усилить звук, опосредующие участие удаленного коллеги: «Можно считать, что эти меры привели к ожидаемому эффекту: дистанционных участников больше не забывают в ходе дискуссии, с ними регулярно консультируются в порядке очереди; им проще брать слово; их реакции на то, о чем говорится

в основном офисе, становятся более ожидаемыми и принимаются во внимание; слушатели основного офиса смотрят на экраны, когда они говорят» [Lahlou 2007: 91].

Асимметрии, спровоцированные различными «социальными атмосферами», могут быть нивелированы поддержанием ментального кадра (*mental frame*), который соответствует коммуникативной ситуации [Lahlou 2007: 95]. Так, коммуникация более эффективна, когда дистанционный коллега находится в схожем помещении — в зале совещаний в случае ситуации совещания или в кабинете в ситуации конфиденциального разговора.

Пользователь vs пользователь: эмоции, опосредованные видео

Всякое социальное взаимодействие эмоционально окрашено. Наблюдения за опосредованными визуальными коммуникациями подтверждают, что медиа не препятствуют передаче эмоций, но воздействуют на общение позитивно или негативно [Cahour et al. 2007; Morel, Licoppe 2009]. Тем не менее авторы отмечают, что аффективные состояния, сопутствующие опосредованному общению, до сих пор плохо изучены.

В случае частного межличностного общения видефон или Skype оказываются достаточными «средствами замены» желательного, но недостижимого (из-за стечения обстоятельств) личного контакта. Можно предположить, что в этом случае относительная эффективность видеофонии связана с взаимным доступом к чувственному (телесному, эмоциональному) опыту собеседников: показ младенцев, примерка и демонстрация одежды, «совместные» трапезы через экран, трансляция природных или публичных мест — гор, концертов, происшествий, достопримечательностей.

Можно предположить, что иллюзия соприсутствия может быть достаточной или недостаточной в зависимости от степени близости коммуникаторов, типа их взаимоотношений и совместной задачи (если таковая имеется).

Профессиональные взаимодействия также эмоционально нагружены. В одной из своих статей Каур представила ряд методологических подходов, позволяющих собирать информацию об аффективных событиях, сопутствующих процессу кооперативных действий и влияющих на принятие решений и действия субъектов [Cahour 2006]. Автор утверждает, что возможность получить доступ к данным об аффективности зависит от степени маскирования и рефлексивности субъектов. Некоторые аффекты частично заметны, и их можно выявить через поведенческие данные, например, сравнивая степень адекватности лингвистических и паралингвистических реакций общему

формату ситуации и статусу собеседника. Другие аффекты социально маскируются, чтобы не прерывать взаимодействие (работу) и избежать возможных рисков, связанных с потерей «лица» (термин “face” Гоффмана: [Goffman 1967]). Разбирая конкретный случай взаимодействия между страховым агентом и клиентом, автор анализирует различные уровни маскирования аффективных состояний и обсуждает специфические техники интервьюирования (например, экспликативное интервью¹), которые помогают вербализовать эмоциональный опыт и тем самым сделать его доступным для исследования.

Автор подчеркивает, что в рамках профессиональных сред аффекты могут быть спровоцированы как самим видом деятельности, в которую включен сотрудник, так и инструментами, с которыми ему приходится работать. Каур и ее коллеги анализируют телеконференцию, чтобы показать, как технология способствует возникновению негативного чувства неловкости в процессе взаимодействия [Cahour et al. 2002]. В другой статье исследователи обращаются к непрофессиональному взаимодействию: две коллеги выбирают подарок общей подруге посредством видеофонии. Авторы обращают внимание на то, как специфические характеристики технологических устройств (в частности, визуальный доступ) влияют на изменение эмоциональных состояний пользователей [Cahour et al. 2007].

Каур и ее коллеги считают, что освоение технологии — это процесс не только когнитивного, но и эмоционального порядка [Cahour et al. 2002; 2007; Cahour 2006]. Поскольку персональные оценки технических средств находятся под значительным влиянием эмоций, опыт пользования, эмоции, удовлетворение устройством составляют важную часть «юзабилити». Авторы предлагают методы усовершенствования процедур оценки «юзабилити» технологий, принимающие во внимание телесный и эмоциональный опыт пользователей.

Несмотря на то что исследование эмоций — сегодняшний вызов дизайнерам и исследователям, их изучение ставит определенные методологические трудности. Важнейшая из них — необходимость наблюдения взаимодействий в их естественном социальном контексте, т.е. в ситуациях, когда пользователи максимально эмоционально вовлечены и минимально маскируют свои эмоции. Такие исследования возможны, например, в рамках лонгитюдных проектов, когда профессиональные взаимодействия снимаются на видео в течение долгого времени.

Идеальное поле такого рода описывает Лалу: «Мы построили целое здание, полностью оборудованное для постоянного на-

¹ Описание метода экспликативного интервью см.: [Vermeresch 1994].

блюдения деятельности, которое включает зал заседаний <...>, проектную площадку, комнату отдыха, места для дискуссий, изолированные бюро, малые залы видеоконференций, кухню... В этом “здании будущего” используются такие инфраструктура и архитектура, которые могут быть в любой момент полностью переструктурированы, наподобие киностудии. Там используются уникальные технологии, предвосхищающие среду, которая станет “нормальной” через 5–10 лет, и постоянная техническая поддержка, которая обеспечивает их повседневную эксплуатацию. <...> В здании все время находятся группы инженеров, имеющие в нем свои постоянные рабочие места и выполняющие свои повседневные задачи» [Lahlou 2007: 68–69].

Такое исследовательское поле позволяет получать аудио- и видеоматериалы, отражающие широкий спектр ситуаций взаимодействия: от рутинных до чрезвычайных (например, конфликтных). Очевидно, однако, что такое решение необычайно дорого и может быть осуществлено лишь в условиях длительного сотрудничества коммерческой организации и исследовательской группы.

В статье, посвященной системам телеприсутствия (telepresence systems), Релье [2007] описывает два реальных случая спонтанного освоения технологий. Речь идет о художественной инсталляции “Hole in Space” в США в 1980 г. и о недавнем эксперименте, проведенном между офисами компании France Telecom. В первом случае был установлен телемост между Нью-Йорком и Лос-Анджелесом, который соединил две улицы. Жители обоих городов не были оповещены об акции заранее и не знали ни кого они видят, ни как устроены экраны. Уже одним своим присутствием в публичном пространстве технология провоцировала случайных прохожих вступать в коммуникацию с незнакомцами по ту сторону экрана.

Во втором случае телемост соединил два коридора офисов компании France Telecom. Служащие обнаруживали технологические установки в рабочих перерывах или случайно, проходя мимо. Коридор — публичное место и пространство для кулуарных разговоров — оказался удобным полем для наблюдения за неформальным общением. Автор описывает и анализирует, как индивиды спонтанно вступают в опосредованное общение, когда на них не оказывается никакого организационное давление. Его особое внимание привлекают способы вступления в коммуникацию и взаимная работа по налаживанию взаимодействия: участники обсуждают степень видимости друг друга, адаптируют свои позы и жесты так, чтобы они были понятны удаленному партнеру.

Заключение

Отношение общества к технологиям всегда двойственно. С одной стороны, еще жива мечта о «техническом чуде», и человек склонен мифологизировать и фетишизировать технику и поэтому часто ожидает от нее больше, чем она способна ему дать. С другой стороны, инновация, подобно черному ящику, требует навыка дешифровки: ее нужно узнать, научиться с ней обращаться и, наконец, выработать новые поведенческие программы, позволяющие эффективно ее использовать¹. Этот процесс трудоемок. И средний пользователь, подсознательно стремясь вести привычный образ жизни и использовать знакомые, не проблематичные инструменты, не склонен затрачивать много интеллектуальных и эмоциональных усилий, чтобы освоить нововведение, предпочитая от него отказаться. И многочисленные сложности, сопутствующие дистанционному сотрудничеству, опосредованному видеотехнологиями, яркий тому пример.

Взаимодействие — причина, содержание и следствие социальной жизни — остается в то же время наиболее сложным и многообразным явлением, обучение которому продолжается в течение всей жизни. Более или менее освоив различные формы вербальной коммуникации, мы по-прежнему мало знаем о чувственных и невербальных способах общения. Научившись объясняться через посредство бумаги или телефона, мы обнаруживаем относительную беспомощность при взаимодействии через экран. Даже в фантазиях (в последний раз обращусь к иллюстрации, изображающей телефоноскоп Эдисона) художник ограничивается традиционным односторонним видео, где достаточно пассивного «чтения» картинки.

Порождение и распознавание смысла являются основными базовыми процессами коммуникации. Когнитивные модели, выработанные в условиях контактного межличностного взаимодействия, оказываются не вполне эффективными в условиях дистанционного общения. Общение, опосредованное видеотехнологиями, требует от участников разработки новых моделей порождения / распознавания смысла, которые стали бы для них очевидными, т.е. категориями здравого смысла. Только после того как субъекты начинают одинаково легко порождать и распознавать вербальные и невербальные значения в условиях видеосотрудничества, они оказываются способны поддерживать стабильный уровень взаимной понятности.

Введение новых технологий в профессиональные среды ставит перед пользователями трудности двойного порядка: организа-

¹ Эту двойственность Роберт Крессвелл метафорично обозначил в названии своей книги противопоставлением мифов о Прометее и Пандоре: [Cresswell 1996].

ционного и когнитивно-эмоционального. С одной стороны, сотрудники стремятся адаптировать устройство таким образом, чтобы оно в наименьшей степени видоизменило их рутинные практики и, следовательно, наименее затрудняло выполнение работы. С другой стороны, сама логика действия, опосредованного технологией, может значительно отличаться от привычной. Следовательно, пользователь вынужден вырабатывать новые когнитивные модели. Необходимость преодолевать одновременно организационные и когнитивные трудности ставит сотрудников в некомфортную (стрессовую) ситуацию и объясняет их нежелание использовать техническое нововведение.

Несмотря на фактические трудности и научно-обоснованные пессимистичные прогнозы относительно внедрения видео в профессиональные среды, насущная необходимость дистанционного сотрудничества, особенно подстегиваемая развитием оффшорных зон и увеличением многофилиальных компаний (зачастую разнесенных между не только странами, но и континентами), вынуждает пользователей осваивать и адаптировать к своим нуждам новые способы коммуникации.

Опыт конечных пользователей все более заявляет о себе и все чаще принимается во внимание инженерами и дизайнерами. Можно сказать, что процессы создания и освоения технологий оказываются направленными навстречу друг другу. С одной стороны, решая текущие технические сложности и адаптируя совместную деятельность, удаленные партнеры демонстрируют свою готовность и способность ориентироваться на технологию. С другой стороны, инженеры и дизайнеры, учитывающие «перспективу пользователя», стараются сделать устройство максимально эргономичным. Такая интерпретация позволяет избежать как технологического, так и социального детерминизма.

Наладить эффективный диалог между разработчиками и конечными пользователями мешают профессиональные барьеры: разные профессиональные жаргоны и привычные перспективы видения и интерпретации проблемы, методы и конечные цели. Антропологи могут оказаться эффективными посредниками и «переводчиками» на пути такого сотрудничества.

В этой статье я попыталась на конкретном примере работ, посвященных изучению дистанционного сотрудничества, опосредованного видеотехнологиями, показать, какой круг проблем пытаются решить специалисты, работающие в области прикладной науки, какие методологические подходы они используют и к каким выводам приходят.

На мой взгляд, развитие направления прикладной антропологии крайне важно для улучшения диалога между различными группами общества, в частности между профессиональными средами. Основная методологическая сложность работы в этом направлении — научиться сотрудничать с самыми разными целевыми аудиториями: заказчиками (производственниками, администраторами, менеджерами), специалистами различного профиля (дизайнерами, инженерами, психологами, эргономистами) и конечными пользователями. Парадокс состоит в том, что, будучи теоретическими гуру в области коммуникаций, исследователи зачастую на практике не способны применить свои знания и «сменить регистр общения» и словарь на тот, что доступен их целевой аудитории.

На этом пути антропологам предстоит найти и определить для себя новую профессиональную идентичность «участвующего» исследователя, который изучает определенный сегмент общества с целью наладить эффективность взаимодействия. Я подчеркиваю, что понятие эффективности трактуется в данном случае не с точки зрения производства (нас интересует не результат сотрудничества), но с точки зрения процесса взаимодействия. Антропологи, лингвисты и социальные психологи выступают в данном случае как специалисты по коммуникативному взаимодействию, которые, понимая общие механизмы и закономерности социального общения, способны не только проанализировать и выявить коммуникативные ошибки, но и *предложить практические способы* решения этих проблем. Пассивная роль внимательного наблюдателя и аналитика дополняется в этом случае активной позицией заинтересованного сопровождающего специалиста, оказывающего консалтинговые услуги.

Библиография

- Austin J.L.* How to Do Things with Words. Oxford: Clarendon Press, 1962.
- Bonu B.* Connexion continue et interaction ouverte en réunion visiophonique // Réseaux. 2007. Т. 5. No. 144. P. 25–57.
- Cahour B., Brassac C., Vermersch P., Bouraouis J.-L., Pachoud B., Salembier P.* Étude de l'expérience du sujet pour l'évaluation de nouvelles technologies: l'exemple d'une communication médiée // Revue d'anthropologie des connaissances. 2007. Т. 1. No. 1. P. 85–120.
- Cahour B., Lorant F., Sanchiz F.* Use of Teleconferencing: Perturbing Cognitive and Social Comfort? // Proceedings of the 11th European Congress of Cognitive Ergonomics (Cognition, Culture and Design), 7–10 septembre. Catania, 2002. P. 319–328.
- Cahour B.* Les affects en situation d'interaction coopérative: proposition méthodologique // Le Travail Humain. 2006. Т. 69. No. 4. P. 379–400.

- Cardon D., Licoppe C.* Technologies de l'information et de la communication en entreprise: théories et pratiques // Cours, Ecole d'été de l'Association pour la Recherche Cognitive. Bonas, 2000. <www.arco.asso.fr/downloads/Archives/Ec/Cardon-Licoppe.pdf>.
- Cresswell R.* Prométhée ou Pandore? Propos de technologie culturelle. Paris: Éditions Kimé, 1996.
- Egido C.* Teleconferencing as a Technology to Support Co-operative Work: its Possibilities and Limitations // J. Galegher, R.E. Kraut, C. Egido (eds.). Intellectual Teamwork: Social and Technological Foundations of Co-operative Work. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1990. P. 351–371.
- Feldman M.S., Pentland B.T.* Reconceptualizing Organizational Routines as a Source of Flexibility and Change // Administrative Science Quarterly. 2003. Vol. 48. No. 1. P. 94–118.
- Flichy P.* Technique, usage et représentations // Réseaux. 2008. T. 2. No. 148–149. P. 147–174.
- de Fornel M.* Contraintes systémiques et contraintes rituelles dans l'interaction visiophonique // Réseaux. 1988. Vol. 6. No. 29. P. 33–46.
- de Fornel M.* Le cadre interactionnel de l'échange visiophonique // Réseaux. 1994. No. 64. P. 107–132.
- de Fornel M.* Le visiophone, un artefact interactionnel // P. Chambat (sous la dir.) Communication et lien social. Usages des machines à communiquer. Paris: Editions Descartes, 1992. P. 221–237.
- de Fornel M.* Usages et pratiques du visiophone à Biarritz: objet technique, Cadre interactionnel et sociabilité ordinaire // Rapport PAA/TSA/UST/R1029, France Télécom Recherche et Développement, 1991.
- Garfinkel H.* Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs: Prentice-Hall, 1967.
- Goffman E.* Frame Analysis. An Essay on the Organization of Experience. Harmondsworth: Penguin, 1974.
- Goffman E.* Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior. N.Y.: Pantheon Books, 1967.
- Gupta A., Mattarelli E., Seshasai S., Broschak J.* Use of Collaborative Technologies and Knowledge Sharing in Co-located and Distributed Teams: Towards the 24-h. Knowledge Factory // Journal of Strategic Information Systems. 2009. Vol. 18. P. 147–161.
- Heath C., Luff P.* Media Space and Communicative Asymmetries: Preliminary observations of Video Mediated Interaction // Human Computer Interaction. 1992. Vol. 7. P. 315–346.
- Heath C.* The Analysis of Activities in Face to Face Interaction Using Video // D. Silverman (ed.). Qualitative Research: Theory, Method and Practice. London: Sage, 1997. P. 183–200.
- Hindmarsh J., Heath C.* Embodied Reference: A Study of Deixis in Workplace Interaction // Journal of Pragmatics. 2000. Vol. 32. P. 1855–1878.
- Hollan J., Hutchins E., Kirsch D.* Distributed Cognition: Toward a New Foundation for Human-Computer Interaction Research // ACM

- Transactions on Computer-Human Interaction. 2000. Vol. 7. No. 2. P. 174–196.
- Hutchins E.* Cognition in the Wild. Cambridge: MIT Press, 1994.
- Hutchins E.* How a Cockpit Remembers its Speed // Cognitive Science. 1995. Vol. 19. P. 265–288.
- Hutchins E.* Organizing Work by Adaptation // Organization Science. 1991. Vol. 2. No. 1. (Special Issue: Organizational Learning). P. 14–39.
- Hutchins E.* The Technology of Team Navigation // J. Galegher, R.E. Kraut, C. Egido (eds.). Intellectual Teamwork: Social and Technological Foundations of Co-operative Work. Hillsdale: Lawrence Erlbaum, 1990. P. 191–220.
- Kleij van der R., Schraagen J.M., Werkhoven P., De Dreu C.K.W.* How Conversations Change Over Time in Face-to-Face and Video-Mediated Communication // Small Group Research. 2009. Vol. 40. P. 355–381.
- Lahlou S.* L'activité de réunion à distance // Réseaux. 2007. T. 5. No. 144. P. 59–101.
- Licoppe C., Dumoulin L.* L'ouverture des procès à distance par visioconférence. Activité, performativité, technologie // Réseaux. 2007. T. 5. No. 144. P. 103–140.
- Licoppe C., Relieu M.* Présentation // Réseaux. 2007. T. 5. No. 144. P. 9–22.
- Lipartito K.* Picturephone and the Information Age: The Social Meaning of Failure // Technology and Culture. 2003. Vol. 44. No. 1. P. 50–81.
- Lu J.-L., Peeta S.* Analysis of the Factors that Influence the Relationship between Business Air Travel and Videoconferencing // Transportation Research Part A: Policy and Practice. 2009. Vol. 43. Issue 8. P. 709–721.
- Luff P., Heath C., Kuzuoka H., Hindmarsh J., Yamazaki K., Oyama S.* Fractured Ecologies: Creating Environments for Collaboration // Human Computer Interaction. 2003. T. 18. No. 1–2. P. 51–84.
- Mark G., Poltrock S.* Groupware Adoption in a Distributed Organization: Transporting and Transforming Technology through Social Worlds // Information and Organization. 2004. Vol. 14. P. 297–327.
- Mondada L.* Imbrications de la technologie et de l'ordre interactionnel. L'organisation de vérifications et d'identifications de problèmes pendant la visioconférence // Réseaux. 2007. T. 5. No. 144. P. 141–182.
- Mondada L.* Interactions en situations professionnelles et institutionnelles: de l'analyse détaillée aux retombées pratiques // Revue Française de Linguistique Appliquée. 2006. Vol. XI. No. 2. P. 5–16.
- Morel J., Licoppe C.* La vidéocommunication sur téléphone mobile. quelle mobilité pour quels cadrages? // Réseaux. 2009. T. 4. No. 156. P. 165–201.
- Navarro C.* Partage de l'information en situation de coopération à distance et nouvelles technologies de la communication: bilan de recherches récentes // Le travail humain. 2001. T. 64. No. 4. P. 297–319.

- Orlikowski W.* The Duality of Technology: Rethinking the Concept of Technology in Organizations // *Organization Science*. 1992. Vol. 3. No. 3. P. 398–427.
- Orlikowski W.* Using Technology and Constituting Structures: A Practice Lens for Studying Technology in Organizations // *Organization Science*. 2000. Vol. 11. No. 4. P. 404–428.
- Orlikowski W., Barley S.R.* Technology and Institutions: What Can Research on Information Technology and Research on Organizations Learn from Each Other? // *MIS Quarterly*. 2001. Vol. 25. No. 2. P. 145–165.
- Orlikowski W., Debra G.* Technological Frames: Making Sense of Information Technology in Organizations // *ACM Transactions on Information Systems*. 1994. Vol. 12. No. 2. P. 174–207.
- Orlikowski W.J., Yates J.A., Okamura K., Fujimoto M.* Shaping Electronic Communication: The Metastructuring of Technology in the Context of Use // *Organization Science*. 1995. Vol. 6. No. 4 (Jul. — Aug.). P. 423–444.
- Poitou J.-P.* Des techniques de gestion des connaissances à l'anthropologie des connaissances // *Revue de l'anthropologie des connaissances*. 2007. Vol. 1. No. 1. P. 11–34.
- Relieu M.* La téléprésence, ou l'autre visiophonie // *Réseaux*. 2007. T. 5. No. 144. P. 183–223.
- Relieu M.* Remarques sur l'analyse conversationnelle et les technologies médiatisées // *Revue Française de Linguistique Appliquée*. 2006. T. XI. No. 2. P. 17–32.
- Sacks H., Schegloff E., Jefferson G.* A Simplest Systematics for the Organization of Turn-taking for Conversation // *Language*. 1974. 50. P. 696–735.
- Schegloff E.A.* Sequencing in Conversational Openings // *American Anthropologist*. 1968. No. 70. P. 1075–1095.
- Schegloff E.A., Sacks H.* Opening Up Closings // *Semiotica*. 1973. Vol. 8. No. 4. P. 289–327.
- Suchman L.* Plans and Situated Actions. The Problems of Human/Machine Communications. Cambridge: Cambridge University Press, 1987.
- Velkovska J., Zouinar M.* Interaction visiophonique et formes d'asymétries dans la relation de service // *Réseaux*. 2007. T. 5. No. 144. P. 225–264.
- Vermersch P.* L'entretien d'explicitation. Paris: ESF, 1994.
- Webster J.* Desktop Videoconferencing: Experiences of Complete Users, Wary Users, and Non-Users // *MIS Quarterly*. 1998. September. P. 257–286.
- Wittgenstein L.* Philosophical Investigations / Transl. by G.E.M. Anscombe. Oxford: Blackwell, 1998.