

ТЕОРИЯ И МЕТОДОЛОГИЯ

Н. КЛОВАЙТ

РЕФЛЕКСИВНЫЙ АНТРОПОМОРФИЗМ: НЕВЕДЕНИЕ ОНТОЛОГИИ ИЛИ НЕВЕЖЕСТВЕННАЯ ОНТОЛОГИЯ?¹

Аннотация. В статье анализируются методологические трудности, связанные с темой приписывания агентности в области исследования взаимодействия человека и компьютера (Human-computer interaction, HCI). Автор рассматривает произошедший в этом поле переход от анализа взаимодействий человека и компьютера в качестве абстрактных моделей, которые могут быть выражены в «программных» сценариях, к анализу взаимодействий как локализованных и локально разворачивающихся событий.

Этот поворот к ситуационному, произошедший в результате конверс-аналитической интервенции Л. Сачмен, П. Лафф и др., открыл возможность разработки конверс-аналитического подхода к взаимодействиям людей с компьютерами. Однако использование концептуального репертуара разговорного анализа приводит к парадоксу: парадигма «разговора как действия» требует концепции взаимодействия, в котором все участники должны обладать определенной степенью агентности, включая безжизненный компьютер с его предопределенными поведенческими сценариями.

В статье анализируется одно из предлагаемых исследователями решений дилеммы действия и системы: вместо допущения, что компьютер обладает «настоящей» агентностью, мыслящие в русле конверс-анализа исследователи утверждают, что агентность приписывается компьютеру самими людьми. Такой антропоморфизм предположительно позволяет проводить интеракционистский анализ, не платя цену принятия не-человеческой онтологии.

Кловайт Нильс — старший научный сотрудник, Международный центр современной социологической теории, Московская высшая школа социальных и экономических наук; аспирант, Институт общественных наук, Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ. **Адрес:** 119571, Москва, проспект Вернадского, д. 82–84. **Телефон:** +7 499 956-99-99. **Электронная почта:** nils.klowait@gmail.com

¹ Данная статья написана в рамках НИР ЦСИ РАНХиГС «Анализ актуальных тенденций в эпистемологии социальных наук» (2017).

В статье рассматриваются два идеальных типа антропоморфизма, присутствующих в ориентированных на взаимодействие исследованиях *HCI*: онтологический и прагматический антропоморфизм; проводится анализ их особенностей и того, как они связаны с возможностью ситуационного анализа взаимодействий человека и компьютера. Парадигма «уравнения медиа» К. Насса рассматривается в качестве примера онтологического антропоморфизма, в то время как исследование С. Барли внедрения технологии компьютерной томографии в двух больницах берется за основу прагматической концепции присвоения агентности, которая в значительной степени зависит от понятий «серьезности» и «буквальности» *in situ*².

В заключение приведены аргументы против использования антропоморфизирующего поведения в качестве теоретического оправдания интеракционистского подхода в *HCI*. Невозможно говорить о «серьезном» приписывании агентности, так как степень серьезности зависит от ситуации.

Ключевые слова: взаимодействие человека и компьютера; конверсационный анализ; интеракционизм; антропоморфизм; агентность; объектно-ориентированная не-онтология; серьезность; буквальность.

Для цитирования: Кловайт Н. Рефлексивный антропоморфизм: неведение онтологии или невежественная онтология? // Социологический журнал. 2018. Том 24. № 1. С. 8–33. DOI: 10.19181/socjour.2018.24.1.5711

Введение

«Этнографический поворот»³ в *HCI* (*human-computer interaction* — взаимодействия человека и компьютера) сопровождается любопытным парадоксом. Он поколебал основы крайне разобщенной и мультидисциплинарной области *HCI*, в результате чего многие исследователи и разработчики интерфейсов переняли новую установку на проектирование взаимодействия *in situ* [15; 22]. Чрезмерно схематизированное, вневременное и деконтекстуализированное понимание взаимодействия и коммуникации приводит к негибкому, неинтерактивному и, в конечном счете, фрустрирующему пользовательскому опыту [27]. Опираясь на стерильные экспериментальные и абстрактные модели использования технологий, в основном когнитивно-психологические, стало немодно⁴. Необходимо было посмотреть, как люди «на самом деле» взаимодействуют с компьютерами в конкретных разворачивающихся во времени столкновениях.

² *In situ* (лат.) — в традиции *HCI* это выражение означает «локально», «в конкретной ситуации».

³ Для введения в проблематику, в том числе о повороте к ситуативным практикам, см.: [11; 13].

⁴ Более глубокая философская трактовка анти-когнитивистского движения представлена в [12].

Как следствие, социологи с этнометодологической, конверс-аналитической или даже общеэтнографической подготовкой могли заявить о себе с помощью трех простых шагов. Во-первых, надо было найти какие-нибудь новые интерфейс, технологию или устройство в качестве «мишени». Во-вторых, необходимо было осуществить свою социально-научную магию — продемонстрировать (как правило, посредством эмпирических исследований фактического использования), что разработчики интерфейса полагались на ригидные представления о человеческом взаимодействии и коммуникации. В-третьих, — этот шаг необязателен — сформулировать набор обновленных принципов проектирования, которые призваны сделать технологию более восприимчивой к тому, как она «фактически используется». Этот трехшаговый процесс можно повторить после того, как разработчик внесет необходимые изменения, тем самым каждый раз превращая полученные результаты в деконтекстуализированные инструкции по проектированию. В общем, экзистенциальным гарантом для значительного числа социальных исследователей, изучающих взаимодействие между человеком и компьютером, является разрыв между практикой и предписанием.

Особенно любопытный пример этого разрыва — вопрос о том, как моделировать человекоподобных агентов, таких как виртуальные собеседники (чат-боты), навигационные системы, андроиды и онлайн-помощники. В данном случае акцент обычно делается на структуру коммуникации, которая рассматривается как ситуативное и эмерджентное действие, что раз за разом утверждается с помощью «микроскопической» перспективы разговорного анализа. Но прежде чем исследователь сможет приступить к выполнению своей трехступенчатой программы по достижению академического успеха, он должен преодолеть еще один разрыв. Чтобы использовать богатый аналитический инструментарий разговорного анализа, исследователь должен каким-то образом продемонстрировать, что «разговор» — в конверс-аналитическом понимании «разговора как действия» — действительно происходит [10].

Взаимодействие, однако, требует взаимодействующих: не-человеческая «вещь» должна стать агентом, способным к действию. Это требование создает более глубокое противоречие, так как исследователю приходится выполнять саморазрушительный трехэтапный план. На первом этапе интерфейс должен стать легитимным агентом, подходящим для разговорного анализа. На втором этапе исследователь должен суметь применить аналитический инструментарий разговорного анализа, чтобы со всей тщательностью продемонстрировать ригидность этого агента. На третьем этапе это выльется в инструкции по проектированию, которые станут предписаниями для следующей

итерации агента. *Иными словами, исследователь должен создать агентность, чтобы дезавуировать ее.*

Чтобы избежать излишне метафизических франкенштейнианских маневров⁵, особенно тех, которые заставили бы исследователя принять теорию действия, вступающую в противоречие с этнометодологической парадигмой, существует распространенная стратегия: постулировать антропоморфизирующее поведение со стороны человека. Она обычно предполагает эмпирическую демонстрацию того, что пользователи в какой-то момент «реагировали» на нечеловеческие вещи до некоторой степени коммуникативно, как будто на действие человека⁶. Этот теоретический ход делегирует приписывание нечеловеческой агентности менее спорной человеческой фигуре. Напряжение между первыми двумя этапами, таким образом, на первый взгляд снимается: именно люди заблуждаются относительно интерактивности технологий, и только исследователь с высоты своей метапозиции способен прояснить недоразумение, следуя в майевтическом упражнении за антропоморфизирующим человеком.

Это «обходное» решение не является беспроблемным, особенно ввиду допущения, что агент взаимодействия создается исключительно по воле другого участника. В то же время скрупулезное исследование его метафизических тонкостей значительно превосходит задачи настоящей статьи. Вместо этого предположим на некоторое время, что данное «обходное» решение работает. Это позволит провести более сфокусированное исследование предполагаемого антропоморфизма с особым акцентом на:

а) тип антропоморфизма, который позволяет рассматриваемому решению работать;

б) альтернативные концептуализации антропоморфизма, которые вступают в противоречие с рассматриваемым решением.

Общая цель этого исследования состоит в том, чтобы показать, что «обходное» решение приемлет только весьма ограниченный тип антропоморфизма и придает слишком мало значения альтернативам. Первая часть статьи посвящена этому более ограниченному онтологическому антропоморфизму, затем будет описана попытка выйти за его пределы.

Онтологический антропоморфизм

Ярким примером онтологического антропоморфизма является парадигма уравнения медиа (*media equation*) Клиффорда Насса и Байрона

⁵ Недавний анализ стратегий приписывания агентности материальным объектам в парадигме новой онтологии см. в: [5]. Для обзора теоретических следствий принятия новой онтологии действующих объектов см.: [6].

⁶ Для примера см.: [16; 20; 30; 31].

Ривса [25; 26]⁷, которая ранее имела основной тезис: «Компьютеры — социальные акторы» [24]. Это может показаться странным, если учесть, что Насс открыто отвергает антропоморфические объяснения социальных реакций на компьютеры. При этом, однако, он дает однозначное определение антропоморфизма (и того, чем он не является). Его основополагающая работа [23] — наиболее цитируемая публикация об антропоморфизме в период написания нашей статьи⁸. Таким образом, определение Насса остается краеугольным камнем для любого исследователя, задумавшего затронуть тему антропоморфизма в той или иной форме.

Насс определяет антропоморфизм следующим образом [23, р. 93]:

Если индивиды убеждены, что компьютеры по сути человекоподобны, то есть если люди *антропоморфизируют* компьютеры, свойственные человеку реакции на компьютеры отражают разумное применение социальных правил и моделей поведения. <...> Аргумент состоял в том, что [антропоморфизирующие] социальные реакции на компьютеры возникли из-за неведения людей относительно онтологического статуса компьютеров как людей. <...> Антропоморфизм, как он определен здесь, предполагает вдумчивое, искреннее убеждение в том, что объект *обладает* человеческими характеристиками.

Таким образом, это строгое определение антропоморфизма требует одновременно применения принципов социального поведения к нечеловеческим вещам и соблюдения эпистемической приверженности по отношению к онтологическому статусу вещи как агента взаимодействия. Это позволяет Нассу различать вышеописанный наивный антропоморфизм и этопию (*ethopoeia*), то есть «непосредственный отклик на нечто как на человека при знании, что это нечто не заслуживает человеческого обращения или приписывания человеческих свойств» [23, р. 94]. Исходя из вышесказанного, можно выделить два модуля «правильных» социальных реакций на компьютеры, а также их условия.

Наивный антропоморфизм:

1. Субъект естественным образом социально реагирует на нечеловеческую сущность, как если бы она обладала человеческими характеристиками.

⁷ Название этой парадигмы отражает базовую идею: в процессе взаимодействия человек не способен делать различие между объектом и его медийной репрезентацией (например, между кошкой и ее изображением на экране компьютера). Медийная репрезентация больше не рассматривается как референция к какой-то фактической «реальной вещи». Она является — в рамках интерактивных столкновений — реальной вещью. В этом смысле социальные реакции на людей и на компьютеры идентичны, то есть происходит уравнивание медиа с реальностью. Подробнее см.: [26].

⁸ В базе данных научного цитирования Scopus зарегистрировано 619 цитирований (дата обращения — 14.05.2017).

2. Субъект вдумчиво, искренне верит, что нечеловек обладает человеческими характеристиками.

Этопея:

1. Субъект естественным образом социально реагирует на нечеловеческую сущность, как если бы она обладала человеческими характеристиками.

2. Субъект знает, что нечеловеческая сущность не заслуживает человеческого обращения или приписывания человеческих свойств.

Насс отрицает третью форму реакции, которую также можно считать социальной [23, p. 93]:

Есть множество людей, которые трепетно относятся к компьютеру или другому объекту, потому что они эмоционально привязались к нему, которые дают компьютерам (и другим технологиям, в первую очередь автомобилям) имена и продолжают вести диалоги с машинами, которые не могут слушать. <...> Эти реакции не являются свидетельством антропоморфизма, поскольку антропоморфизм, как он определен здесь, предполагает вдумчивое, искреннее убеждение в том, что объект обладает человеческими характеристиками. Если взрослых людей, которые демонстрируют описанное поведение, спросить, действительно ли объект их ориентации имеет человеческие черты и характеристики, данные свидетельствуют, что [они]... ответили бы «нет».

Этому третьему модусу, который Насс называет «драгоценными объектами» (*cherished objects*), отводится маргинальная роль, поскольку он «по-видимому, связан с пробуждением воспоминаний и управлением эмоциями, а не с непосредственной реакцией на сам объект» [23, p. 93]. Эта маргинализация будет оспариваться в последующих разделах настоящей статьи.

Таким образом, дифференциация трех модусов социальных реакций на компьютеры (наивный антропоморфизм, этопея, «драгоценные объекты») имеет эпистемологические и онтологические основания. И этопея, и наивный антропоморфизм приписывают онтологический статус нечеловеческому агенту. В первом случае человек бездумно реагирует на подсознательные сигналы, вызывающие социальные реакции, даже при условии полного осознания, что нечеловек не является легитимным агентом взаимодействия. Во втором случае происходит практически то же самое на почве заблуждения. Оба модуса *легитимизируют* интерактивный статус вещи и тем самым позволяют осуществить указанную выше «магию» экстернализации.

Стратегия Насса направлена на то, чтобы вынести вопрос о приписывании агентности за пределы человеческой рефлексии и вместе с тем обосновать легитимность анализа человеко-машинного взаимодействия с помощью социологического инструментария. Это позволяет ему одновременно переопределить как проектирование

взаимодействия, так и социологическую методологию. С одной стороны, любая новая технология теперь может войти в сферу легитимного социологического изучения взаимодействия между человеком и устройством независимо от уровня компетентности пользователя. С другой стороны, любая социологическая концепция или теория «уплощается» до уровня ее «результатов», представленных в виде списка закономерностей, которые можно рассматривать на предмет их применимости в парадигме уравнения медиа⁹.

В рамках этого подхода полагается, что люди имеют естественную склонность автоматически и без рефлексии приписывать агентность объектам. В качестве стандартной формы поведения Насс принял концепцию Эллен Лангер о бездумности (*mindlessness*), согласно которой «большая часть семантической информации в социальном взаимодействии никогда не достигает сознания и... социальное познание руководствуется главным образом минимальными структурными сигналами, активирующими сценарии стандартного поведения» [21, р. 289], и распространил ее на компьютерно-человеческое взаимодействие [23, р. 83]:

...индивиды бездумно реагируют на компьютеры в тех случаях, когда они используют социальные сценарии — сценарии взаимодействия человека и человека, — которые не подходят для взаимодействия человека и компьютера, фактически игнорируя сигналы, которые обнаруживают сущностно асоциальную природу компьютера.

То, что говорят по этому поводу сами люди, таким образом, является всего лишь постфактум рефлексией и не указывает на то, как происходило взаимодействие с технологиями *in situ*. Подобное приписывание агентности объясняется тем, что люди не приспособлены к интерактивным технологиям; их «старые» (то есть до-технологические) мозги говорят им: все, что *кажется* интерактивным, *является* интерактивным.

Если мы действительно признаем этот «бездумный» антропоморфизм, его механизмы оказываются непроницаемыми для социальных исследователей, и мало что может поставить под сомнение теоретические следствия этой концепции. Если индивиды не способны отличить человека от нечеловека, то не способен на это и наблюдающий их исследователь. В таком случае речь идет лишь о присутствии или об отсутствии необходимого конечного, но неполного набора подсознательных сигналов. Тогда как бездумный антропоморфизм «запаковывает» механизмы антропоморфизации в подсознании человека, наивный антропоморфизм сводит их к видимой психической недостаточности. В действительности нет никакой существенной разницы между наивным и бездумным антропоморфизмом, по крайней мере относитель-

⁹ Этому «уплощению» будет посвящена одна из последующих публикаций автора.

но приписывания агентности. В обоих случаях человек не в состоянии отличить легитимного агента взаимодействия от нелегитимного.

Представляется, что у социальных исследователей взаимодействия человека и компьютера остаются только три варианта:

а) постулировать, что их субъекты исследования (или «пользователи») настолько безумны, что могут легитимно относиться к вещи как к человеку (наивный антропоморфизм);

б) постулировать, что их субъекты исследования настолько бездумны, что не имеют представления о своем подсознательном антропоморфизирующем поведении (этопея / «бездумный» антропоморфизм);

с) указать на то, что вроде бы происходит какое-то социальное взаимодействие, и оставить механику этого взаимодействия за скобками.

Третий вариант, каким бы он ни казался привлекательным, не является адекватной основой для исследования. Обращение Насса к подсознательным процессам обусловлено тем, что, по его представлению, просто не существует разумного объяснения социальных реакций на компьютеры *со стороны технологически грамотных пользователей*, кроме психической недостаточности.

Важно учитывать, что описанные случаи не относятся к технологически опосредованному взаимодействию. Они отличаются от различных вариаций теста Тьюринга, таких как булев психоаналитик Г. Гарфинкеля [3, с. 90–91], в которых легитимное (не безумное) приписывание агентности может произойти на основе ошибочных фоновых ожиданий и последовательно переинтерпретируемых высказываний. Не существует «стены», разделяющей пользователя и компьютер, которая могла бы вызвать у первого легитимное предположение, что компьютер является посредником во взаимодействии двух людей. В данном случае мы говорим об очевидных нечеловеках, когда пользователь явно убежден, что, например, *Clippy*, говорящий помощник-скрепка в *Microsoft Office*, не управляется удаленно человеком или что автомобильная навигационная система не транслирует инструкции следующего за машиной беспилотника [29]¹⁰.

Как упоминалось ранее, Насс допускает третий — маргинальный — вариант, который он называет «драгоценными объектами» (*cherished objects*). Однако он отмечает [23, р. 94]:

Модели... пробуждения воспоминаний и чувств не могут объяснить процессы, которые вызывают проявления стереотипов, вежливости, взаимности и т. п. по отношению к компьютеру...

¹⁰ Для целей настоящей статьи мы не будем рассматривать гипотезу «ориентации на источник» (*source orientation*), в рамках которой интерактивность постулируется на основе ориентации пользователя на создателя артефакта (например программиста, разработчика, дизайнера и т. п.); см.: [19; 29].

Это — несколько поспешное заключение по двум причинам. Во-первых, Насс сводит реакции на «драгоценные объекты» к «пробуждению воспоминаний и управлению эмоциями», что, по его мнению, не является «непосредственной реакцией на сам объект... Равным образом люди могут плакать над книгой: слезы не направлены на книгу как на посредника» [23, р. 93]. Во-вторых, Насс отрицает, что понятие «драгоценные объекты» способно объяснить феномены антропоморфизирующего поведения, вдумчивого или бездумного. В следующих разделах будет предпринята попытка продемонстрировать, что у такого объяснения есть бесчисленное множество способов, а также представить более широкий взгляд на проблему антропоморфизма.

Прагматический (не-онтологический) антропоморфизм

Раскроем смысл «драгоценных объектов». О них можно говорить в случаях, когда пользователи:

- 1) демонстрируют поведение, которое, с точки зрения внешнего наблюдателя, выглядит как социальная реакция на нечеловека;
- 2) на вопрос «действительно ли объект их ориентации имеет человеческие черты и характеристики» ответили бы «нет» [23, р. 93].

Интуиция подсказывает, что таких случаев множество. От восклицаний типа «этот глупый кусок мусора опять отказывается работать» и шуточных «разговоров» с роботизированными пылесосами до трепетного отношения к автомобилям. Чтобы раскрыть специфику того, что можно предварительно назвать «не-онтологическим», или «прагматическим» антропоморфизмом, мы рассмотрим два случая, которые отвечают вышеупомянутым критериям. На один из них ссылается сам Насс. Как ни странно, он обращается к этому случаю, когда говорит о ранних примерах наивного антропоморфизма, который он намеревается превзойти в своей парадигме «бездумия». Второй случай (он приведен в конце статьи) будет заимствован из собственных исследований автора данной статьи. Мы надеемся, что читатель без труда заметит, что ни один из этих примеров не основан на ошибочном приписывании онтологического статуса.

1. Барли: антропоморфизирующее поведение вокруг томографа

В этом разделе будет представлен краткий обзор «Социального конструирования машины» Стивена Барли [9], что откроет возможность принципиально нового и значительно более «социального» понимания антропоморфизирующего поведения по отношению к машинам.

Основополагающая статья Барли начинается с аналогии. Читателю предлагается представить себе путешественника во времени, «внезапно заброшенного в будущее, принципы которого неизвестны, [и он] вынужден разгадывать логику нового мира, чтобы действовать компетентно в странном социотехническом окружении. Драматизм этой

ситуации усиливается, если он не имеет возможности советоваться с осведомленными информантами, но, несмотря на это, должен сойти за компетентного инсайдера, чтобы избежать опасности разоблачения» [9, р. 497]. Такие «прагматические и эпистемологические трудности» [9, р. 498], по мнению Барли, также могут быть характерны для определенных реальных взаимодействий между пользователями и новыми технологиями, особенно в случаях, «предполагающих... фундаментальную трансформацию технической инфраструктуры ситуации» [9, р. 498], если при этом она происходит в условиях «недостаточных технических знаний» [9, р. 498] и сильного прагматического мотива компенсировать это.

Чтобы понять, как этим «реальным путешественникам во времени» удастся убедить аудиторию, Барли в течение года в качестве включенного наблюдателя в двух больницах исследовал своеобразную социальную динамику между различными разрядами персонала и на сегодняшний день устаревшим томографом *Technicare 2060*¹¹. В оперировании томографом участвуют три группы пользователей: *рентгенологи*, то есть медицинские работники, которые используют томограф для диагностики; *техники*, которые управляют томографом; и *инженеры*, которые осуществляют техническую поддержку.

Техники обучались рутинным действиям с томографом на уровне интерфейса. То есть их задача состояла в обеспечении беспрепятственного создания КТ-снимков, что они делали, управляя томографом через компьютерную консоль (не считая позиционирования пациента внутри самого аппарата). Поскольку они не обладали никакими углубленными знаниями относительно того, как устроен томограф, включая как «хард» (механизм затвора источника рентгеновского излучения, или шаговый двигатель), так и «софт» (компьютерная программа — посредник между интерфейсом и физическим оборудованием), их практические знания существенно не отличались от знаний современного среднестатистического компьютерного пользователя¹². Это

¹¹ Технология КТ (компьютерная томография) последовательно делает рентгеновские снимки и объединяет их с помощью компьютера, чтобы создать вид части тела пациента в поперечном сечении.

¹² Можно провести ряд параллелей между этой ситуацией и тем, что М. Вебер писал про процессы интеллектуализации и рационализации: «Прежде всего уясним себе, что же, собственно, практически означает эта интеллектуалистическая рационализация, осуществляющаяся посредством науки и научной техники. Означает ли она, что сегодня каждый из нас, сидящих здесь в зале, лучше знает жизненные условия своего существования, чем какой-нибудь индеец или готтентот? Едва ли. Тот из нас, кто едет в трамвае, если он не физик по профессии, не имеет понятия о том, как трамвай приводится в движение. Ему и не нужно этого знать. Достаточно того, что он может “рассчитывать” на определенное “поведение” трамвая,

сходство, возможно, было не столь очевидно в середине 1980-х годов, когда Барли проводил свое исследование, но его можно легко проиллюстрировать с помощью примера.

Когда я печатаю этот текст в программе, которая предположительно является *Microsoft Word 2010*, я имею смутное представление, что каждое нажатие клавиши каким-то образом посылает сигнал на мой компьютер, благодаря чему отдельные символы постоянно появляются на экране перед моими глазами. Однако в действительности каждое нажатие клавиши — это связующее звено в чрезвычайно сложной электронно-вычислительной цепи, хотя я и воспринимаю квазисмежность между нажатием кнопки и рождением буквы. До тех пор, пока все работает без перебоев, я использую приобретенные знания о различных функциях интерфейса для выполнения желаемых операций, будь то написание текстов, редактирование, комментирование, рецензирование и т. д. Но как только я столкнусь с какой-либо формой неожиданного сопротивления со стороны программного обеспечения или оборудования, мне придется решать непростую задачу «ведения переговоров» с черным ящиком.

В случае томографа последней инстанцией технической поддержки был единственный инженер на всю больницу. Он был послан самой компанией *Technicare*, знал всю «начинку» системы и проводил техническое обслуживание. Когда техника не удавалось самостоятельно решить возникшую проблему, они могли вызвать этого инженера для устранения более серьезных неисправностей. Тем не менее, поскольку ответственность за бесперебойную работу томографа лежала на техниках, полностью полагаться на инженера было не только непрактично, но и сопряжено с риском потерять профессиональное лицо перед рентгенологами. Таким образом, техники, зажатые в тисках между рентгенологами и инженерами, оказались в условиях ограниченного знания системы и экзистенциальной необходимости продемонстрировать техническую компетентность, то есть в аналогичной парадоксальной ситуации, что и упомянутый ранее путешественник во времени. В ситуации, «когда они оказались перед лицом неопределенных обстоятельств, к которым они не были подготовлены» [9, р. 508], они должны были выглядеть как легитимные мастера интерфейса.

Барли перечисляет различные стратегии, которые использовали техники, чтобы сохранить свое положение. Если можно было игнорировать проблему без ущерба для результата сканирования, техники с готовностью делали это, рассматривая сбой в процедуре как событие, не заслуживающее внимания, и тем самым «нормализовали ситуацию» [9, р. 509]. Однако если проблему нельзя было решить

в соответствии с чем он ориентирует свое поведение, но как привести трамвай в движение — этого он не знает. Дикарь несравненно лучше знает свои орудия». См.: [2, с. 713].

с ходу, они обращались к арсеналу все более мистических стратегий. Последние включали: ритуальные повторения ранее успешных решений (таких как перезагрузка компьютера или повторный ввод команды через интерфейс); широкий ассортимент зачастую квазисуверенных эвристических решений, когда техники вольно обращались к механистическим метафорам (например, «шестеренки этого компьютера ржавые!») или отсылали к внешним факторам (погода, температура, влажность и т. д.); и — в крайнем случае — *антропоморфизирующий разговор*. Когда не было никакого объяснения ошибки, даже абсурдного или волшебного, система КТ становилась «Компьютером» с большой буквы, «мистической силой, которая, если и не действовала злонамеренно, то была, по крайней мере, капризной» и служила для технологов «обозначением самого сердца системной тьмы» [9, p. 520]:

КОМПЬЮТЕР, как говорили пользователи, капризничал: он обладал, по словам технологов, «собственным разумом». КОМПЬЮТЕР был разумным объектом, которому «нравились» или «не нравились» команды, который действовал «как сумасшедший» и подавал звуковые сигналы, когда хотел сказать «мне жарко». Зажатые в тисках неразрешимой проблемы, технологи умоляли КОМПЬЮТЕР сделать то, о чем они просили, а самые смелые среди них даже оскорбляли КОМПЬЮТЕР словами и жестами.

Иными словами, этот тип антропоморфизма возникает, когда условие неопределенности нельзя сделать социально подотчетным. Он служит средством оправданно отречься от профессиональной ответственности перед лицом силы, которая *социально приемлемо не поддается контролю*.

Асимптотическая серьезность

Теперь мы можем оценить этот тип антропоморфизма на основании двух критериев того, что мы обозначили как «прагматический антропоморфизм», расширение понятия «драгоценные объекты» Насса¹³. Что касается первого условия, то практически несомненно, что для внешнего наблюдателя техники, оскорбляя компьютер, демонстрируют антропоморфизирующее поведение. Второе условие, однако, не так легко подтвердить. Если спросить техников, действительно ли они считают, что томограф имеет человеческие черты, неочевидно, что они ответят отрицательно. Так как первое условие удовлетворяется благодаря сущностно социально-прагматической природе антропоморфизирующего разговора (который в действительности более правильно называть «дисплеем» антропоморфизирующего разговора); второе, по существу, ограничено тем, что можно назвать «*пешеходным семиотическим порядком*».

¹³ На данном этапе должно быть предельно ясно, что пример Барли никоим образом не соответствует условиям наивного антропоморфизма.

Этот порядок занимает физическое пространство соприсутствия, и его можно покинуть, просто выйдя из комнаты. В сущности, это один из наименее неловких способов метакоммуникативной рефлексии, а именно не слишком редкая тактика «отвести кого-нибудь в сторонку». Если техников спросить: «Неужели вы *реально* считаете, что компьютер сердится, то есть он в каком-то смысле живой?», — им пришлось бы выбирать между *реально* и *реально реально*: для локальной практической цели делегирования ответственности компьютер действительно по-настоящему живой. Однако если техники по мановению какой-то невидимой деконтекстуализирующей руки окажутся вне разворачивающейся ситуации, они, скорее всего, ответят: «Реально, но вы же понимаете, что за “реально” я имею в виду». То есть произведут метакоммуникативное высказывание, которое указывает на *эту* конкретную организацию ситуации и одновременно снимает постыдное обвинение в наивном антропоморфизме. Кроме того, сама просьба такого рода экспликации, вероятнее всего, поставит в более неловкое положение человека спрашивающего, поскольку будет свидетельствовать о его неспособности схватывать ситуационность подобного рода высказываний. В общем, пока техники окружены пациентами, томографами и рентгенологами-как-рентгенологами (а не как коллегами, встретившимися в больничном «спикизи») в ситуации соприсутствия, эксплицитные расспросы относительно «серьезности» будут казаться двусмысленными.

Что произойдет с нашим первоначальным определением прагматического антропоморфизма, если ко второму критерию мы добавим это социально-ситуационное условие? Насс полагал, что онтологический антропоморфизм предполагает «вдумчивое, искреннее убеждение», однако неясно, является ли ситуационность рассматриваемого антропоморфического взаимодействия достаточным основанием, чтобы назвать его неискренним¹⁴. Одно из возможных решений — предположить, что существуют разные типы искренности. Однако если мы не будем осторожны, введение «порядков искренности» приведет лишь к обнаружению значительно большего числа онтологически антропоморфизирующих безумцев, поскольку наблюдаемое антропоморфизирующее поведение не сможет удовлетворить второму критерию не-онтологического антропоморфизма (в рамках ситуации техники вполне могут ответить положительно на вопрос об одушевленности томографа). Это, однако, слишком большая уступка парадигме онтологического антропоморфизма. Во-первых, она ничего не меняет в трехшаговом плане конверс-аналитической легитимации, который мы хотим поставить под сомнение. Во-вторых, она основана на ошибочном предположении, что введение порядков избавляет от ограничений и особенностей тех видов антропоморфизма, которые

¹⁴ Этот тип антропоморфизма, разумеется, вдумчивый.

можно расположить «внутри» этих порядков. Иными словами, она сводит все многообразие типов антропоморфизирующего поведения к одному — онтологическому.

Это приводит нас к сложной проблеме «несерьезности»: потенциально бесконечный каскад «реально *реально* **реально**» указывает на то, что «исходный» уровень истины затуманен сомнениями и к нему можно приблизиться только асимптотически, однако подразумевается, что имплицитная прототипная реальность «за пределами ситуации» все же существует. Если бы я сказал «я *буквально* умираю с голода», и если бы мне пришлось прояснить собеседнику это образное употребление слова «буквально» с помощью высказывания «я не *буквально* буквально умираю с голода», то я понизил бы тон голоса для эмфазы. Я изо всех сил старался бы достичь или хотя бы указать на этот непреобразованный и невинный исходный уровень. Я бы столкнулся с непреодолимыми трудностями, так как попытка восстановить буквальное, непреобразованное понимание подразумевает ретранспозицию ранее преобразованных, «несерьезных» значений. А это ровно то условие (возможность быть небуквальным), которое необходимо преодолеть. Другими словами, хотя может быть легко и даже забавно создавать бесконечные ремиксы из прежде рефлексивно невинного материала, противоположный ход ретрансформации является оксюмороном. Это отличает каскад утверждений серьезности, о котором мы говорим, от гофмановского «нисходящего переключения» [4, с. 611–612]:

...хотя бывают моменты, когда человек обязан высказываться прямо и ответственно (или, напротив, лгать всерьез и напористо), во многих случаях (как подсказывает опыт ток-шоу) несерьезность и балагурство оказываются настолько присущими разговору, что приходится вводить специальные «скобки», если хочешь сказать что-нибудь относительно серьезное: «Шутки в сторону!», «Теперь я действительно говорю серьезно!» и т. п. Подобные реплики становятся необходимыми как средство мгновенного нисходящего переключения словесного потока.

Гофман описывает случаи, когда «притворные поступки превращаются в реальные» [4, с. 452], то есть когда бейтсоновский игривый прикус начинает означать то, что означал бы укус [1, с. 208]. Иными словами, случаи, когда из бесконечного множества возможностей трансформации «менее реальное» действие благодаря семиотической близости к своему прототипу снова становится действием реальным. Эти случаи особенно интересуют Гофмана, так как они наиболее удобны для исследования механики трансформаций. Какой прыжок веры необходимо совершить участникам действия, чтобы вернуться к «реальности», совершенно неясно. Именно эта неопределенность находится в центре нашего внимания, и именно она преимущественно вынесена за скобки Гофманом.

Реальным примером этой необратимости семантических трансформаций является случай, который произошел с Алленом Фантом, ведущим и создателем шоу “*Candid Camera*” («Скрытая камера»). В этом телешоу — предшественнике современных шоу скрытых камер — ничего не подозревающих участников, попадающих в спроектированные режиссером кафкианские повседневные ситуации, скрыто снимали на камеру для забавы зрителей. Когда в конце 1960-х годов Фант летел из Ньюарка в Майами, кубинские бандиты взяли под контроль рейс, объявив, что они собираются лететь в Гавану, чтобы получить выкуп. Некоторые пассажиры, узнав Фанта, заключили, что все это было искусно сделанным телевизионным розыгрышем.

Когда капитан нашего самолета объявил, что мы летим в Гавану, а не в Майами, по крайней мере четыре человека, которые узнали меня, налетели на меня, уверенные, что это был розыгрыш “*Candid Camera*”. <...> Когда оглядываешься на произошедшее, кажется невероятным, что все восприняли это как большую шутку. Мы видели нож, но все оставались спокойными и расслабленными, только были немного раздражены задержкой. Странно, что можно быть так близко к опасности и не замечать этого. Самым смешным для меня было то, насколько сильно все это походило на плохой фильм. Никто не выглядел соответствующе. Угонщики были нелепы в своих деловых костюмах. Капитан с невероятным спокойствием объявил, что мы летим в Гавану, потому что двое джентльменов, по всей видимости, хотят туда попасть [14, р. 1].

В сущности, Фант ничего не смог бы сделать, чтобы полностью развеять сомнения этих пассажиров. Одним из немногих способов доказать «серьезность» в данном случае было бы сделать что-то непосредственное в рамках существующей интерпретации «это “*Candid Camera*”» — скажем, физически напасть на человека. Тем не менее это уничтожило бы только одно объяснение происходящего и, разумеется, не гарантировало бы буквальности в смысле возвращения от транспонированного события к его нетрансформированному образу. Например, публичная казнь заложника все еще может быть проинтерпретирована как «трагическое развитие событий в эпизоде “*Candid Camera*”», «очень убедительные спецэффекты» и т. д. Вводя порядки «реальности», мы оказываемся в положении «мальчика, который кричал “волк!”», с принципиальным отличием, что появление «настоящего волка» происходит на том же вербальном уровне, что и возглас «волк!», так что мальчик трагически не может оправдать себя, будучи съеденным. Иными словами, никакое количество разбитых камер, казненных заложников и протестующих ведущих не смогло бы окончательно «зафиксировать» интерпретативную рамку.

Следовательно, чтобы четко разграничить онтологический и прагматический антропоморфизм, необходимо делать различие между «искренностью», которая присуща деятельности, еще не скованной

необратимой цепью рефлексивности, и «искренней», но необратимо трансформированной ирреальностью, которой в случае с томографом являлся социально-прагматический дисплей, освобождающий от профессиональной ответственности. Причем рассматриваемый случай необязательно должен быть насыщен метакоммуникативными маркерами небуквальности. Проведем мысленный эксперимент.

Я сижу перед компьютером и пишу отчет, рядом сидит мой заказчик. Неожиданно слова по неизвестной причине превращаются в совершенно бессвязные строки из непонятных символов. После нескольких неудачных попыток решить проблему я оправдываюсь тем, что «*Word* капризничает», и вслух упрашиваю его снова начать работать, перемежая просьбы с оскорблениями. Через некоторое время я сдаюсь со словами: «Извините, *Word* просто не хочет работать в данный момент, я в недоумении».

Ни в одном месте в этом примере не было метакоммуникации относительно того, действительно ли я считаю, что *Word* имеет собственные желания. Также не было никакой серьезной опасности показаться безумцем, приписывающим агентность нечеловеку. Мой заказчик знает: то, что я делаю, в некотором смысле отсылает к реальности, выходящей за пределы полноценного (онтологического) приписывания агентности, а также понимает, что для всех практических целей я приписываю агентность серьезно. Более того, такое приписывание агентности не исчерпывается «драгоценными объектами» в том смысле, что проявлять «стереотипы, вежливость, взаимность и т. п.» вполне можно на основании молчаливого взаимного знания о несерьезности.

Эксплицитная метакоммуникация в данном случае не находится в самой социальной ситуации, что позволило бы нам в бейтсоновской манере проанализировать изменение интонации как «игривое» семиотическое наслоение. Изменение интонации случается именно тогда, когда есть разрыв, когда возникает сомнение, когда мотивы ставятся под вопрос — будь то автором данной статьи или чрезмерно любопытным, но социально некомпетентным наблюдателем. Несмотря на то что я *реально* не приписываю агентность *Microsoft Word 2010*, ничто в моих интонации или поведении не содержит элемента театральности.

Мы также не можем встать на путь радикального релятивизма. Утверждая, что в реальности нет никакой «реальной» реальности и что все является неким реляционным преобразованием, мы не принимаем в расчет бесконечное асимптотическое приближение к невинному уровню буквальности (то есть бесчисленные настойчивые утверждения, что «это действительно очень-очень серьезно»). Но именно оно заставило нас задаться вопросом, существует ли вообще «не-онтологический» антропоморфизм в свете прагматической онтологии.

Таким образом, у нас остаются две модальности искренности: искренность «исходного уровня» Насса и социально-ситуативная ис-

кренность Барли. Только последняя — через разрыв — удовлетворяет второму критерию не-онтологического антропоморфизирующего поведения. Итак, у нас есть по крайней мере один случай, когда весь диапазон взаимодействий с компьютером может *выглядеть* как социальная интеракция. В то же время, если задать соответствующий вопрос пользователю, демонстрируемое взаимодействие, подобно измерению в квантовой физике, схлопнется до состояния чисто функционального приписывания агентности.

На основании приведенных рассуждений мы можем конкретизировать определение обоих типов антропоморфизма.

Онтологический антропоморфизм теперь включает *только* «вдумчивое, искреннее убеждение в том, что объект *обладает* человеческими характеристиками», где «искреннее» обозначает нетранспонированный, «исходный» уровень истины.

Прагматический антропоморфизм теперь включает «вдумчивое, искреннее убеждение в том, что объект *обладает* человеческими характеристиками», где «искреннее» обозначает локально достигнутое соглашение между участниками, которое может быть сознательно эксплицировано — с помощью попыток заключения в скобки — как *действительно* несерьезное и тем самым удовлетворяющее второму критерию. Специфические ограничения и внутренняя структура этого типа антропоморфизма зависят от его прагматического использования: в рамках ситуации он вполне может полностью соответствовать онтологическому антропоморфизму, что справедливо в случае, когда кто-то безумно хочет оказаться в психиатрической больнице. Он может, как в случае с Барли, быть скромным антропоморфизмом, служащим для экстернализации ответственности и сохранения профессионального лица, без необходимости переносить способности к взаимодействию на интерфейс томографа. Однако даже несмотря на то, что новое определение прагматического антропоморфизма значительно превосходит «драгоценные объекты» Насса, которые он по большей части свел к неинтерактивным психологическим реакциям, с его помощью все еще нелегко заниматься конверс-аналитической алхимией, по крайней мере без тщательного изучения пользователя и ситуации использования.

Прежде чем завершить эту статью, обратимся к крайнему примеру не-онтологического антропоморфизма.

2. Голосовые кнопки

Следующий пример взят из авторского исследования взаимодействия респондентов и автоматизированного разговорного агента, проводившего серию опросов общественного мнения [17, р. 19]:

Вместо того чтобы использовать колл-центры, в которых несколько интервьюеров обзванивают респондентов и проводят интервью согласно гайду, вся опросная анкета целиком была записана одним человеком.

Полученная аудиозапись загружалась в автоматизированную систему компьютерного телефонного опроса (*Automated Computer-Telephone Interviewing, АСТИ*), которая проводила все необходимые интервью автономно. Система воспроизводила запись в соответствующее время, сохраняла ответы и затем переходила к следующему вопросу. <...> В результате анализа полученных данных в реальном взаимодействии между *АСТИ* и респондентами обнаружилось что-то очень похожее на интерсубъективное смещение. Поскольку система имеет ограниченное понимание человеческой речи, она не в состоянии адекватно реагировать на просьбы, перефразированные ответы или заминки. Несогласованность действий «интервьюера» и респондента породила массу недопонимания, фрустраций и непригодных данных. В некоторых случаях «эффект интервьюера» был настолько велик, что побудил респондента полностью изменить свой ответ. Это справедливо можно считать грубейшей методологической ошибкой.

Цитируемая статья в целом была посвящена специфическим ошибочным последовательностям разговора, которые разворачивались между респондентами и *АСТИ*, но в ней, в частности, содержалось несколько примеров того, как респонденты справляются с присущими системе ограничениями. Один конкретный, довольно часто повторяющийся случай особенно актуален для нашего текущего исследования (см. рис.).



Рис. Стереосциллограмма 223-3
(верхняя часть — говорит респондент,
нижняя часть — говорит АСТИ)

Источник: [17, р. 26].

Эта диаграмма визуализирует взаимодействие между *АСТИ* и респондентом, демонстрируя форму колебаний аудиосигнала; при этом говорящие разделены на разные каналы. Вертикальные линии были добавлены, чтобы показать, что, в отличие от обычного разговора, в данном диалоге существует очень строгая последовательность без единого случая заминки, перебивания или наложения. Также следует отметить, что респондент дает «спартанские», безыumorные ответы, сводя их к минимуму (например, «пять», «нет», «я не согласен»).

С позиции внешнего наблюдателя действительно кажется, что респондент проявляет антропоморфизирующее поведение, разговаривая с АСТИ таким образом. Однако с практической точки зрения очевидно, что респондент приспособился к этой жесткой форме «разговора» именно потому, что система неспособна различать некоторые ответы. Например, отвечая на вопрос о возрасте, респонденты могли бы сказать интервьюеру-человеку что-то вроде: «Я родилась много лун назад. Просто шучу, мне три с половиной десятилетия». Это комбинация слов, неизвестных и, следовательно, нераспознаваемых для системы.

В сущности, эта форма разговора служит иллюстрацией того, что респонденты, которые осознали единственно приемлемую форму ввода информации, жестко следуют требованиям данного «интерфейса». Тот факт, что ввод принимает форму высказывания, является несущественным, так как осуществляемая таким образом операция ничем серьезно не отличается от ввода ответа на клавиатуре. Если кто-то потом спросит респондента, думал ли он, что взаимодействует с чем-то «одушевленным», он, скорее всего, ответит отрицательно. Таким образом, конверс-аналитическое исследование разговора между АСТИ и респондентом столь же оправданно, как и исследование взаимодействия пользователя с клавиатурой¹⁵.

Это демонстративный пример. Респонденты, которые осознали, что АСТИ неинтерактивна в человеческом смысле, могут не знать границ ее функций. Например, вполне возможно, что в ней запрограммирован алгоритм, который отвечает на реплику: «Вы не могли бы повторить вопрос?». Таким образом, даже более «беспорядочные» транскрипты вполне могут демонстрировать попытки обнаружить все доступные кнопки на этом невидимом интерфейсе. Крайне «недалекая», но забавная *Сири*¹⁶ является еще одним примером того, что обнаруживать ограничения системы с помощью все более эксцентричных вопросов — часть удовольствия от ее использования. При этом мало кто сознался бы в *серьезном* приписывании подобной системе агентности. Кроме того, прагматические порядки могут наслаиваться друг на друга. Например, пользователь нажимает «голосовые кнопки», делая вид, что он антропоморфизирует компьютер, либо ради забавы, либо

¹⁵ Наличие разговора само по себе еще не легитимирует рассмотрение взаимодействия человека и компьютера в качестве *взаимодействия*. Автор сам попал в ловушку этого поспешного заключения, см.: [18]. Мы не подразумеваем, что не имеет смысла изучать с точки зрения конверсационного анализа процессы печатания, письма, игры на фортепиано и т. д. Захватывающий пример подобного исследования см. в: [7; 28].

¹⁶ Основанный на элементарном естественном языке персональный помощник, входящий в стандартный состав современных айфонов.

чтобы соответствовать ожиданиям исследователя социальной робототехники или футуристскому воображению ребенка¹⁷.

Вывод

Случай прагматического приписывания агентности сложен, поскольку он заставляет ставить под сомнение «реальность». Тем не менее надеемся, что сумели показать, что трихотомию наивного антропоморфизма, подсознательной этопии и маргинальных «драгоценных объектов» можно плодотворно расширить целой новой сферой внешне антропоморфизирующего поведения и при этом не попасть в ловушку приписывания слишком большой степени неосознанности людям, взаимодействующим с человекоподобными технологическими артефактами.

Наш вывод имеет последствия для конверс-аналитического подхода к взаимодействию человека и компьютера. Как обсуждалось в начале статьи, конверс-анализу необходимо найти случаи *взаимодействия* — иначе не было бы никакой методологической основы для анализа *разговора как действия*. Иными словами, анализ взаимодействия между человеком и компьютером в немалой степени зависит от способности теоретика постулировать, что компьютер является агентом. Теоретикам до сих пор удавалось избегать метафизических вопросов, связанных с нечеловеческой агентностью, так как они делегировали приписывание агентности компьютеру самим людям. В данной статье эта стратегия была подвергнута сомнению через расширение сферы несерьезности во взаимодействии, доступной для пользователей. Агентность может быть приписана компьютеру *несерьезно*.

Как только ставится вопрос о несерьезности, невозможно вернуться назад к серьезности — вопрос о степени серьезности взаимодействия просто выходит за пределы возможностей существующей методологии. Практическим следствием этого является то, что, например, взаимодействие человека с виртуальным аватаром неотлично от взаимодействия человека с клавиатурой. В обоих типах «взаимодействия» можно наблюдать «серьезное» антропоморфизирующее поведение. Конверс-аналитики, которые ищут новые объекты для приложения своего методологического аппарата, теперь вынуждены считаться с вопросом о несерьезности, чтобы легитимировать свои исследования. Завеса легитимности, которая отделяла конверс-анализ человеко-компьютерного взаимодействия от человеко-тостерного взаимодействия, была поднята.

То, *как* эта легитимность может быть восстановлена, вопрос отдельного исследования. Тем не менее есть ряд очевидных воз-

¹⁷ Альтернативная интерпретация подобных примеров представлена в: [8].

возможностей для анализа взаимодействия человека и компьютера. Во-первых, можно работать над эмансипацией тостера / клавиатуры / вилки в качестве *настоящих* агентов взаимодействия, хотя для этого необходима фундаментальная концептуальная пересборка. Во-вторых, можно сосредоточиться на наиболее антропоморфных сущностях и *надеяться*, что будет достигнут момент, когда их воспринимаемая (или реальная) агентность не будет вызывать сомнений. В-третьих, можно сосредоточиться на случаях, когда установление «не-человечности» затруднено, например в условиях, подобных тесту Тьюринга. Наконец, можно просто признать тот факт, что сомнения неизбежны: не ошибаются ли исследователи, принимая игру за действительность? В конце концов, и сами пользователи никогда не смогут убедить исследователей в том, что они *серьезно* несерьезны.

ЛИТЕРАТУРА

1. *Бейтсон Г.* Экология разума: Избранные статьи по антропологии, психиатрии и эпистемологии. М.: Смысл, 2000. — 476 с.
2. *Вебер М.* Наука как призвание и профессия // Избранные произведения / Ю.Н. Давыдов [и др.]. М.: Прогресс, 1990. С. 707–735.
3. *Гарфинкель Г.* Исследования по этнометодологии / Пер. с англ. З. Зимчук и др. СПб.: Питер, 2007. — 335 с.
4. *Гофман И.* Анализ фреймов: Эссе об организации повседневного опыта / Пер с англ.; Под ред. Г.С. Батыгина, Л.А. Козловой; Вступ. статья Г.С. Батыгина. М.: Ин-т социологии РАН; Ин-т Фонда «Общественное мнение», 2004. — 750 с.
5. *Ерофеева М.А.* О возможности акторно-сетевой теории действия // Социология власти. 2015. Т. 27. № 4. С. 51–71.
6. *Ерофеева М.А.* Проблематизация объекта в современной теоретической социологии // Социологические исследования. 2017. № 7. С. 13–23.
7. *Корбут А.М.* Привычка как точильный камень феноменологии // Социология власти. 2014. № 1. С. 10–30.
8. *Утехин И.* Как устроен диалог? // Публичные лекции «Полит.ру». 21.05.2017 [электронный ресурс]. Дата обращения: 01.09.2017. URL: <<http://polit.ru/article/2017/05/21/dialogue/>>.
9. *Barley S.R.* The Social Construction of a Machine: Ritual, Superstition, Magical Thinking and other Pragmatic Responses to Running a CT Scanner // Biomedicine Examined / M. Lock. Dordrecht: Springer Netherlands, 1988. P. 497–539.
10. *Button G.* Chapter 4 — Going Up a Blind Alley: Conflating Conversation Analysis and Computational Modelling // Computers and Conversation. London: Academic Press, 1990. P. 67–90. DOI: 10.1016/B978-0-08-050264-9.50009-9
11. *Carroll J.M.* Conceptualizing a possible discipline of human–computer interaction // Special Issue: Festschrift for John Long. 2010. Vol. 22. No. 1. P. 3–12. DOI: 10.1016/j.intcom.2009.11.008

12. *Coulter J.* Twenty-five Theses against Cognitivism // *Theory, Culture & Society*. 2008. Vol. 25. No. 2. P. 19–32. DOI: 10.1177/0263276407086789
13. *Dix A.* Human-computer interaction: A stable discipline, a nascent science, and the growth of the long tail // *Special Issue: Festschrift for John Long*. 2010. Vol. 22. No. 1. P. 13–27. DOI: 10.1016/j.intcom.2009.11.007
14. *Funt A.* Hijack no Stunt by Allen Funt // *Ocala Star-Banner*. February 04, 1969. P. 1 [online]. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://news.google.com/newspapers?nid=hXZnTlgr50C&dat=19690204&printsec=frontpage&hl=en>>.
15. *Greenbaum J.M., Kyng M.* Design at work: Cooperative design of computersystems / Ed. by J. Greenbaum, M. Kyng. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates, 1991. — 312 p.
16. When a robot orients visitors to an exhibit. Referential practices and interactional dynamics in real world HRI / *Select.* by K. Pitsch, et al. Edinburgh, UK: IEEE, 2014. P. 36–42. DOI: 10.1109/ROMAN.2014.6926227
17. *Klowait N.* A conceptual framework for researching emergent social orderings in encounters with automated computer-telephone interviewing agents // *International Journal of Communication and Linguistic Studies*. 2017. Vol. 15. No. 1. P. 19–37.
18. *Klowait N.* Technogenic Institutional Talk in an Automated Computer-Telephone Interviewing System // *Asian Journal of Information Technology*. 2017. No. 16. P. 24–31.
19. *Klowait N.* The quest for appropriate models of human-likeness: Anthropomorphism in media equation research // *AI & SOCIETY*. 2017. P. 1–10. DOI: 10.1007/s00146-017-0746-z
20. *Kuno Y., Sadazuka K., Kawashima M., Yamazaki K., Yamazaki A., Kuzuoka H.* Museum Guide Robot Based on Sociological Interaction Analysis: CHI '07 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. New York, 2007. P. 1191–1194 // *ACM DL* [online]. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1240624.1240804>>. DOI: 10.1145/1240624.1240804
21. *Langer E.J.* Matters of mind: Mindfulness/mindlessness in perspective // *Consciousness and Cognition*. 1992. Vol. 1. No. 3. P. 289–305. DOI: 10.1016/1053-8100(92)90066-J
22. *Bannon L.* From human factors to human actors: The role of psychology and human-computer interaction studies in system design // *Design at work*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates Inc, 1992. P. 25–44.
23. *Nass C., Moon Y.* Machines and Mindlessness: Social Responses to Computers // *Journal of Social Issues*. 2000. Vol. 56. No. 1. P. 81–103. DOI: 10.1111/0022-4537.00153
24. *Nass C., Steuer J., Tauber E.R.* Computers Are Social Actors: CHI '94. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Boston, Massachusetts, 1994. P. 72–78. *ACM DL* [online]. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=191703>>. DOI: 10.1145/191666.191703.
25. *Nass C.I., Yen C.* The man who lied to his laptop: What we can learn about ourselves from our machines. New York: Current, 2012. — 232 p.

26. *Reeves B., Nass C.I.* The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people and places. Stanford Calif., New York: CSLI Publications; Cambridge University Press, 1996. — 305 p.
27. *Suchman L.A.* Human-machine reconfigurations: Plans and situated actions. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. — 328 p. DOI: 10.1017/CBO9780511808418
28. *Sudnow D., Dreyfus H.L.* Ways of the hand: A rewritten account / D. Sudnow; foreword by H.L. Dreyfus. Cambridge, Mass.: MIT Press, 2001. — 163 p.
29. *Sundar S.S., Nass C.* Source Orientation in Human-Computer Interaction // Communication Research. 2000. Vol. 27. No. 6. P. 683–703. DOI: 10.1177/009365000027006001
30. *Yamazaki K., Yamazaki A., Okada M., Kuno Y., Kobayashi Y., Hoshi Y., Pitsch K., Luff P., VomLehn D., Heath C.* Revealing Gauvain: Engaging Visitors in Robot Guide’s Explanation in an Art Museum: CHI ’09. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Boston, MA, 2009. P. 1437–1446. ACM DL [online]. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1518919>>. DOI: 10.1145/1518701.1518919.31.
31. *Luff P.* Computers and conversation. London: Academic Press, 2005. — 284 p.

Дата поступления: 02.07.2017.

SOTSIOLOGICHESKIY ZHURNAL = SOCIOLOGICAL JOURNAL

2018. VOL. 24. No. 1. P. 8–33. DOI: 10.19181/socjour.2018.24.1.5711

N. KLOWAIT

Moscow School of Social and Economic Sciences; Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration; Moscow, Russian Federation.

Klowait Nils — Senior Research Fellow, Moscow School of Social and Economic Sciences; PhD student (Faculty of Philosophy and Social sciences), Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration.

Address: 82-84, Prospekt Vernadskogo, 119571, Moscow, Russian Federation.

Phone: +7 (499) 956-99-99. **Email:** nils.klowait@gmail.com

REFLEXIVE ANTHROPOMORPHISM:

ONTOLOGICAL IGNORANCE, OR IGNORANT ONTOLOGY?

Abstract. This article examines the methodological difficulties surrounding the topic of agency-ascription in human-computer interaction (HCI). The author evaluates a certain shift which occurred within this field, from analyzing computer-human interactions as model-like abstractions, which could be expressed in “program-like” scripts, to analyzing human-computer interactions as situated and locally unfolding events.

This shift towards the situational, which has occurred through conversation-analytic interventions by authors such as L. Suchman and P. Luff, et al., raised the possibility of a conversation-analytic analysis of human-computer interactions. However, the use of the conceptual repertoire of conversation analysis poses a dilemma: the “talk is action” paradigm of CA would demand a certain conception of interaction, where all interactional

participants would have some degree of agency, including the lifeless computer with its predetermined behavioral scripts.

The paper proceeds to investigate one of the supposed solutions to the action vs. system dilemma: instead of stipulating that the computer possesses “true” agency, CA-minded researchers may instead opt for an “agency ascription” on behalf of the human co-interactant. This anthropomorphism would supposedly permit an interactionist analysis without paying the price of accepting a non-human ontology.

The paper looks into two ideal types of anthropomorphism which are present in interaction-focused HCI research: ontological and pragmatic anthropomorphism, analyzing their distinct features and how they relate to the possibility of analyzing HCI situationally. C. Nass’ “Media Equation” paradigm is considered as an example of ontological anthropomorphism, while S. Barley’s analysis of the introduction of CAT-scanners in two hospitals is taken as the foundation towards a pragmatic conception of agency-ascription, which is crucially dependent on the concepts of “seriousness” and “literality” as they occur *in situ*.

The paper concludes by cautioning against the use of anthropomorphism as a justification for interactionist HCI. It argues that the researcher cannot effectively probe for “serious” agency-ascription, as the degree of seriousness depends on the situation.

Keywords: human-computer interaction; conversation analysis; interactionism; anthropomorphism; agency; object-oriented non-ontology; seriousness; literalness.

This article was written as part of the “Analysis of recent trends in the epistemology of the social sciences” research project by the Center for Sociological Research of the Russian Presidential Academy of National Economy and Public Administration (2017).

For citation: Klowait N. Reflexive Anthropomorphism: Ontological Ignorance, or Ignorant Ontology? *Sotsiologicheskii Zhurnal = Sociological Journal*. 2018. Vol. 24. No. 1. P. 8–33. DOI: 10.19181/socjour.2018.24.1.5711

REFERENCES

1. Bateson G. Steps to an Ecology of Mind. [Russ. ed.: *Ekologiya razuma: Izbrannye stat'i po antropologii, psikiatrii i epistemologii*. 1969–1972. Moscow: Smysl publ., 2000. 476 p.]
2. Weber M. Science as a Vocation. *Izbrannye proizvedeniya*. [Collected Works.] Ed. by Yu.N. Davydov [et al]. Moscow: Progress publ., 1990. P. 707–735. (In Russ.)
3. Garfinkel' G. Studies in Ethnomethodology [Russ. ed.: *Issledovaniya po etnometodologii*. Transl. from Eng. by Z. Zimchuk, et. al. St Petersburg: Piter publ., 2007. 335 p.]
4. Gofman I. Frame analysis: An essay on the organization of experience. [Russ. ed.: *Analiz freimov: Esse ob organizatsii povsednevnogo opyta*. Transl. from Eng.; Ed. by G.S. Batygin, L.A. Kozlova; Foreword by G.S. Batygin. Moscow: In-t sotsiologii RAN publ.; In-t Fonda «Obshchestvennoe mnenie» publ., 2004. 750 p.] (In Russ.)
5. Erofeeva M.A. On the Possibility of Actor-Network Theory of Action. *Sotsiologiya vlasti*. 2015. Vol. 27. No. 4. P. 51–71. (In Russ.)
6. Erofeeva M.A. The problem of the object in contemporary social theory. *Sotsiologicheskie issledovaniya*. 2017. No. 7. P. 13–23. (In Russ.)
7. Korbust A.M. Habit as a Grindstone of Phenomenology. *Sotsiologiya vlasti*. 2014. No. 1. P. 10–30. (In Russ.)
8. Utekhin I. How is dialogue organized? Public lectures of 'Polit.ru' 21.05.2017. *Polit.ru*. Accessed 01.09.2017. URL: <<http://polit.ru/article/2017/05/21/dialogue/>>. (In Russ.)
9. Barley S.R. The Social Construction of a Machine: Ritual, Superstition, Magical Thinking and other Pragmatic Responses to Running a CT Scanner. *Biomedicine Examined*. M. Lock. Dordrecht: Springer Netherlands, 1988. P. 497–539.

10. Button G. Chapter 4 — Going Up a Blind Alley: Conflating Conversation Analysis and Computational Modelling. *Computers and Conversation*. L.: Academic Press, 1990. P. 67–90. DOI: 10.1016/B978-0-08-050264-9.50009-9
11. Carroll J.M. Conceptualizing a possible discipline of human–computer interaction. *Special Issue: Festschrift for John Long*. 2010. Vol. 22. No. 1. P. 3–12. DOI: 10.1016/j.intcom.2009.11.008
12. Coulter J. Twenty-five Theses against Cognitivism. *Theory, Culture & Society*. 2008. Vol. 25. No. 2. P. 19–32. DOI: 10.1177/0263276407086789
13. Dix A. Human-computer interaction: A stable discipline, a nascent science, and the growth of the long tail. *Special Issue: Festschrift for John Long*. 2010. Vol. 22. No. 1. P. 13–27. DOI: 10.1016/j.intcom.2009.11.007
14. Funt A. Hijack no Stunt by Allen Funt. *Ocala Star-Banner*. February 04, 1969. P. 1. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://news.google.com/newspapers?nid=hXZnTgIr50C&dat=19690204&printsec=frontpage&hl=en>>.
15. Greenbaum J.M., Kyng M. *Design at work: Cooperative design of computer systems*. Ed. by J. Greenbaum, M. Kyng. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates, 1991. 312 p.
16. *When a robot orients visitors to an exhibit. Referential practices and interactional dynamics in real world HRI*. Select. by K. Pitsch, et al. Edinburgh, UK: IEEE, 2014. P. 36–42. DOI: 10.1109/ROMAN.2014.6926227
17. Kloweit N. A conceptual framework for researching emergent social orderings in encounters with automated computer-telephone interviewing agents. *International Journal of Communication and Linguistic Studies*. 2017. Vol. 15. No. 1. P. 19–37.
18. Kloweit N. Technogenic Institutional Talk in an Automated Computer-Telephone Interviewing System. *Asian Journal of Information Technology*. 2017. No. 16. P. 24–31.
19. Kloweit N. The quest for appropriate models of human-likeness: Anthropomorphism in media equation research. *AI & SOCIETY*. 2017. P. 1–10. DOI: 10.1007/s00146-017-0746-z
20. Kuno Y., Sadazuka K., Kawashima M., Yamazaki K., Yamazaki A., Kuzuoka H. Museum Guide Robot Based on Sociological Interaction Analysis: CHI '07 Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. New York, 2007. P. 1191–1194. *ACM DL*. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?doid=1240624.1240804>>. DOI: 10.1145/1240624.1240804
21. Langer E.J. Matters of mind: Mindfulness / mindlessness in perspective. *Consciousness and Cognition*. 1992. Vol. 1. No. 3. P. 289–305. DOI: 10.1016/1053-8100(92)90066-J
22. Bannon L. From human factors to human actors: The role of psychology and human-computer interaction studies in system design. *Design at work*. Hillsdale, N.J.: L. Erlbaum Associates Inc, 1992. P. 25–44.
23. Nass C., Moon Y. Machines and Mindlessness: Social Responses to Computers. *Journal of Social Issues*. 2000. Vol. 56. No. 1. P. 81–103.
24. Nass C., Steuer J., Tauber E.R. Computers Are Social Actors: CHI '94. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Boston, Massachusetts, 1994. P. 72–78. *ACM DL*. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=191703>>. DOI: 10.1145/191666.191703.
25. Nass C.I., Yen C. *The man who lied to his laptop: What we can learn about ourselves from our machines*. N. Y.: Current, 2012. 232 p.
26. Reeves B., Nass C.I. *The media equation: How people treat computers, television, and new media like real people and places*. Stanford Calif., New York: CSLI Publications; Cambridge University Press, 1996. 305 p.
27. Suchman L.A. *Human-machine reconfigurations: Plans and situated actions*. Cambridge: Cambridge University Press, 2006. 328 p. DOI: 10.1017/CBO9780511808418

28. Sudnow D., Dreyfus H.L. *Ways of the hand: A rewritten account*. D. Sudnow; Foreword by H.L. Dreyfus. Cambridge, Mass.: MIT Press, 2001. 163 p.
29. Sundar S.S., Nass C. Source Orientation in Human-Computer Interaction. *Communication Research*. 2000. Vol. 27. No. 6. P. 683–703. DOI: 10.1177/009365000027006001
30. Yamazaki K., Yamazaki A., Okada M., Kuno Y., Kobayashi Y., Hoshi Y., Pitsch K., Luff P., VomLehn D., Heath C. Revealing Gauguin: Engaging Visitors in Robot Guide's Explanation in an Art Museum: CHI '09. Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems. Boston, MA, 2009. P. 1437–1446. *ACM DL*. Accessed 10.03.2018. URL: <<https://dl.acm.org/citation.cfm?id=1518919>>. DOI: 10.1145/1518701.1518919.31.
31. Luff P. *Computers and conversation*. L.: Academic Press, 2005. 284 p.

Received: 02.07.2017.
