

## Этика мессенджеров: проблемы эпистолярного общения в контексте развития информационных технологий

© А.А. Косорукова

Российский университет дружбы народов, Москва, 117198, Россия

*Проанализированы этические проблемы, порожденные развитием информационных технологий в сфере обмена текстовыми сообщениями (на примере мессенджеров). Выделены положительные и отрицательные стороны общения в мессенджерах, обозначены возможные перспективы решения выявленных проблем.*

**Ключевые слова:** мессенджеры, этика информационных технологий, деловое общение, деловая переписка, личная переписка, эпистолярное общение

Эпоха скоростного развития информационных технологий порождает новые проблемы и вызовы для этики. Информационные технологии в последние 20 лет разительно изменили сферу коммуникации — как личной, так и деловой.

Тексты, направленные на коммуникацию и имеющие адресата большей или меньшей степени конкретности, традиционно образуют эпистолярный жанр. Под эпистолярными текстами понимается «концептуально, информативно и прагматически значимое письменное речевое произведение, категориальными признаками которого являются политематичность, стандартная структура, особая роль пресуппозиции и фактора адресата» [1, с. 45]. Традиционно к эпистолярным текстам относились письма — в формате частной/деловой переписки или публицистики.

После появления информационных технологий письменное общение сначала стало неактуальным, так как была создана телефония, но затем письма вернулись в виде смс-сообщений, электронных писем, электронных документов, а также мгновенных сообщений в мессенджерах.

Мессенджеры, являясь электронными средствами обмена текстовыми сообщениями с помощью мобильного приложения или веб-сервиса, привносят принципиально новые аспекты в процессы коммуникации. (Мессенджеры часто понимаются как каналы передачи не только текстовых, но и графических сообщений, аудио- и видеофайлов, обеспечения аудио- и видеосвязи. Автор статьи исходит из положения, что базовой функцией мессенджеров является передача текстовых сообщений, за исключением системы Skype, которая причисляется к мессенджером, но изначально воспринималась как телефония.)

Если рассматривать средства коммуникации по М. Маклюэну, т. е. как те, новизна которых заключается в некотором «сообщении, а именно — в изменении масштаба, скорости или формы, которое вносится ими в человеческие дела» [2, с. 7], то мессенджеры отличаются глобальным вкладом в коммуникативные процессы. Мессенджеры «могут быть реализованы в виде отдельных продуктов, компонентов социальных сетей или систем IP-телефонии» [3, с. 30]. Особенность мессенджеров, в отличие от каналов передачи смс-сообщений, заключается в том, что сообщения могут содержать аудио-, видеофайлы и графические изображения. Каналы связи мессенджеров проводятся по Интернету, что существенно снижает себестоимость и, соответственно, увеличивает объемы передаваемой информации.

Целью статьи является описание спектра наиболее важных этических проблем, порожденных развитием информационных технологий по обмену текстовыми сообщениями (мессенджеров). Для достижения данной цели необходимо рассмотреть преимущества общения в мессенджерах, проанализировать отрицательные последствия как продолжение положительных черт, сформулировать возможную перспективу решения проблем.

Сегодня сфера исследования этики эпистолярного общения в мессенджерах является объектом изучения как речеведческих дисциплин (с позиций прагмалингвистики и речевого этикета), так и этики делового общения. Статья опирается на этико-философскую методологию анализа, обобщения, соотнесения с категориями этики, а также концепты методологии изучения медиа М. Маклюэна. Теоретической базой являются результаты исследований лингвистов (Н.И. Формановская, А.В. Курьянович, З.И. Курцева и др.), а также материалы исследователей деловой этики (Т.И. Пороховская, В.Н. Руднев и др.) и социальных последствий коммуникации с помощью информационных технологий (И.В. Цвык, Л.В. Сардак, А.А. Софронов, А.В. Владимирский, Д.Н. Соловьев, П.Э. Белоус, Т. Круазе и др.).

**Достоинства технологии мессенджеров: масштаб, скорость и форма.** Мессенджеры стали ответом на рост скорости коммуникации. Уже с развитием мобильной связи появилась проблема дефицита времени и отсутствия личного пространства. Использование мессенджеров сделало возможным, с одной стороны, не быть навязчивым, а с другой — не упускать важную информацию, вести беседу в удобное для обеих сторон время. Принцип тактичности и деликатности общения в мессенджерах связан со свободой не отвечать на сообщения или отвечать не сразу. В дистанционном общении появилось отложенное время ответа. Таким образом, мессенджеры объединили в себе функции электронных писем и мгновенных сообщений, присвоив положительные черты и тех, и других.

Большая мобильность и удобство использования сделали мессенджеры востребованными как в личной переписке, так и в профессиональной. Дети посылают сообщения родителям и учителям [4], медицинские работники консультируют посредством таких сетей [3], педагоги и руководители делают рассылки группам и требуют принтскрины изображений как подтверждение договоренностей. С помощью мессенджеров укрепляются горизонтальные связи в организации, сокращается дистанция между руководством и молодым поколением и увеличивается вовлеченность старшего поколения сотрудников. Создание групп и каналов (односторонней трансляции) делает информацию более мобильной и живой.

Отдельным значимым фактором популярности мессенджеров явилась возможность дистанционного общения с близкими людьми во время командировок, а также с жителями других городов и стран.

К особенностям формата сообщения в мессенджерах необходимо отнести измененные правила этикета приветствий, прощаний, подписей и т. д. В правилах традиционных электронных писем предполагается наличие темы письма, обращения [5, с. 148], соблюдение стиля письменной речи [6, с. 245] (этикетные междометия «пожалуйста», «спасибо», «до свидания» и др., отсутствие двусмысленностей, непрозрачного юмора, знаков-эмотиконов). Общение в мессенджерах нарушает многие из этих правил. Например, в сообщениях не обязательны приветственные слова и даже обращение по имени. Исключение составляет переписка с непосредственным руководителем, человеком более старшего возраста или старшим по должности. Те же правила относятся к прощанию и подписи: первое не всегда обязательно, второе — в подавляющем большинстве случаев необязательно (идентификатором личности выступают имя из адресной книги телефона, номер телефона, аватар). Эмотиконы (смайлы) в сообщениях появляются даже в официальной переписке. В целом спонтанно складывающийся этикет мессенджеров обладает большим творческим потенциалом: он задает только самые общие границы возможного и допустимого, остальные правила зависят от скорости [2], объема информации, частоты, степени официальности. «Желая быстрее передать информацию и не потерять нить разговора, общающиеся в Интернете не отслеживают качество набора текста, результатом чего является большое количество опечаток в сообщениях» [7, с. 103]. Отсутствие подписи в сообщении может быть вопиющей невежливостью (излишний лаконизм как ошибка в деловом письме [8, с. 290]), а может быть знаком тесного контакта.

Итак, мессенджеры как информационная технология привели к следующему: новые масштабы передаваемой информации, комбинации текстовых и образных сообщений, скорости, а также формы удобства и эффективности коммуникации.

**Этические вопросы к мессенджерам: пространство, время и личность.** Новые скорости и новые масштабы, которые были и условием, и продуктом технологии мессенджеров, порождают прежде всего проблему, которую можно обозначить как возникновение информационного шума и усталость от него. По-новому начинает звучать идея о том, что когда порог допустимого для конструктивного восприятия объема информации превышает, она перестает быть чем-то ценным, важным, тем, что требует какой-то реакции и участия. Обилие информации, пусть поверхностной, перегружает систему восприятия, а в более глобальном плане — ставит под вопрос существование времени единения, личного пространства и глубокого мышления.

Отдельная особенность общения в мессенджерах — развившаяся ризомная система: несколько мессенджеров, несколько чатов (как правило, несколько десятков параллельных каналов диалога), в которых каждый адресат отвечает в удобное ему время. Возникает вопрос, как удержать во внимании главную информацию и не стать жертвой зависимости от поверхностного общения?

Как средство выхода из ситуации появляются подходы медийной аскетики [9] и цифрового детокса [10], которые предлагают в первом случае — практики воздержания и сознательного регулирования форм взаимодействия с цифровыми устройствами, во втором — специальные радикальные меры по преодолению зависимости (переключению внимания, туры в санатории без Интернета и пр.).

Кроме того, использование мессенджеров вызывает вопросы, касающиеся личностного общения и обезличивания в общении.

Живое общение все больше вытесняется виртуальным. Во-первых, это принявшее характер эпидемии явление фаббинга (*phubbing*, от англ. *phone* — телефон и *snubbing* — пренебрежительное отношение) — игнорирования собеседника в связи с вовлеченностью внимания в гаджет, привычка отвлекаться на него во время разговора. Во-вторых, привычка даже в стенах одной квартиры общаться путем отсылки сообщения члену семьи.

Интересно, что в качестве мер профилактики фаббинга исследователи отмечают преподавание дисциплины «Профилактика зависимого поведения» [11, с. 61]. Следует заметить, что дисциплины гуманитарного цикла в целом в силу своей мировоззренческой функции могут быть обозначены как профилактика сознания от зависимых состояний.

Проблема обезличивания общения в мессенджерах имеет и прагматическую юридическую сторону — анонимность, которая часто может использоваться с целью безнаказанности. Общение в социальных сетях, интернет-чатах в целом и в мессенджерах в частности, является предметом обсуждения исследователями противоправных действий, а также подготовки широкомасштабных социальных деструктивных движений и акций [12].

Необходимо заметить, что сами цифровые технологии вырабатывают антитела к своим теневым сторонам. Так, проблема безличности во множестве открытых диалогов частично решается появлением разнообразных по своим функциям и оформлению мессенджеров. Кроме того, можно разделить общение: с одними собеседниками удобнее общаться в одном мессенджере, с другими — в другом.

Личностность в общении на высоких скоростях привносит предусмотренная в мессенджерах возможность прикреплять к своему аккаунту изображение (аватар). Также предусмотрены история аватаров, указание информации о себе, текущего статуса.

Временная проблематика общения в мессенджерах помимо вышеизложенных положительных моментов порождает также ряд этических и этических вопросов. Меняется этикет времени ответа. Если такое общение позволяет отвечать не мгновенно, то возникает естественный вопрос: как следует измерять величину допустимого временного интервала ответа? Важным этическим основанием решения данного вопроса должно являться обращение к категории вежливости, которая представляет собой этикетное проявление уважения. Исследователи подчеркивают, что в речевом поступке категория вежливости «является приоритетной и способствует эффективному взаимодействию и взаимопониманию собеседников» [13, с. 14]. В работах по прагмалингвистике вежливость связывается с «соблюдением человеком внешних норм общения, выражением личного доброжелательного отношения к адресату, проявлением искренности» [13]. В целом на стыке лингвистики и этики ставится вопрос о «хорошей речи», понимаемой как «речь целесообразная, соответствующая этике общения (содержание и речевое оформление) и ситуации общения, понятная адресату, правильная, творческая» [13].

Рекомендательной мерой может служить следующее рассуждение. В переписке на бумажных носителях и по электронной почте этикет предписывает отвечать на письмо, полученное в первый раз, в течение одного-двух дней, а при постоянной переписке — в течение недели [14, с. 65]. В переписке в мессенджерах уместна похожая мера, скорректированная из-за возросшей скорости получения сообщений. При редких контактах на сообщения следует отвечать если и не сразу, то не откладывая на следующий день. При более частых — возможны варианты. Важным фактором является и степень близости общения. В личной переписке можно не отвечать в течение суток. Иногда такое допустимо и в деловой переписке — при хорошем понимании одним адресатом степени занятости и/или стресса другого.

Важнейший теоретик медиа как текста и как сообщения М. Маклюэн выдвигает теорию средства коммуникации как сообщения, с помощью которой объяснимы не существовавшие в его время мес-

сенджеры. По Маклюэну, в классическую эпоху (до скоростей света и электричества) сообщением считалось содержание, например, картины (ответ на вопрос «О чем эта картина?»). В постклассическую «электрическую» эпоху возобладала идея единства (интеграции) структуры и конфигурации [3, с. 10]. Так, модернизм в искусстве работает с формой сообщения как с сообщением. Примененная к теме настоящей статьи теория Маклюэна будет означать, что для классической эпохи переписка в мессенджерах — это общение ради общения. «Электрическая» эпоха увидит здесь возможность вести диалог на высокой скорости.

Кроме того, в постклассической современности этическая проблематика при всех изменениях отношения к метафизике задает свои вопросы. Так, в отношении эпистолярного общения может быть применена теория Ж.-Л. Нанси о перформативе ответственности [15]. Каждое высказывание, каким бы личностным и необосновываемым через метанаррации (в данной теме — правила этикета) оно ни было, несет в себе понимание, что за смысл этого высказывания ответственен автор. Идея ответственности не исчезает в эпоху скоростей и избытия информации, но усиливается, задавая новые горизонты этического понимания человека и коммуникации.

Таким образом, положительными социально-этическими последствиями применения мессенджеров в коммуникации являются:

- возросшая скорость обмена сообщениями (тактичность отложенного обмена сообщениями, мобильность информации, сокращение дистанции);
- личностный характер общения (более живая информация, сохранение тесного общения на больших расстояниях, возможность ответить графическим изображением, аудио- и видеосообщением, личные аватары пользователей);
- последствия для грамотности и речевой культуры (новая вежливость: отсутствие подписи и обращения как знак тесного контакта, привязанности или неравнодушия).

К отрицательным последствиям функционирования мессенджеров относятся:

- возросшая скорость обмена сообщениями (нарушение традиционно допустимого интервала ответа, более интенсивное, но и более поверхностное общение; возможность легко завершить беседу, за счет чего не формируются устойчивые связи, они все более или менее равнозначны);
- обезличивание общения (размывание устойчивых эмоциональных связей, привязанностей, дружбы в силу равнозначности сообщений в мессенджерах от разных по эмоциональной значимости субъектов общения; анонимность; фэббинг);

• возможное понижение степени осознанности в отслеживании правил грамотности, вежливости, стиля делового письма.

Ввиду отсутствия узких исследований, посвященных этическим последствиям технологии мессенджеров, многие особенности мессенджеров, приведенные в настоящей статье, были сформулированы впервые.

В ходе рассуждения сделаны следующие выводы.

В перспективе междисциплинарного подхода к исследованию технологии мессенджеров важным вопросом являются этические исследования. Так, вышеуказанные социально-этические вызовы могут быть рассмотрены в соответствии с концепциями уважения, вежливости, такта, понимания мотивов другого, равнодушия (интереса, близости), утверждения личностного начала, понимания важности глубоких эмоций и чувств, ценности личного пространства.

Проблемы этикета приветствий и прощаний становятся более гибкими, сохраняя при этом главный вопрос: насколько автор сообщения проявляет уважение к адресату? Культура письма также не отменяется, хотя и претерпевает изменения. Правила орфографии, пунктуации, общего стиля имеют тенденцию к элиминации, их специально не соблюдают, объясняя это скоростью печати, нехваткой времени, большей важностью ответить и быть понятым, чем быть точным в соблюдении правил языка.

Итак, мессенджеры ознаменовали своим появлением новые масштабы и формы удобства и эффективности коммуникации.

Одновременно коммуникация посредством мессенджеров требует этико-философского осмысления возникающих проблем. Особенности временных интервалов ответа, размывание личностных привязанностей, вовлеченность в постоянный поток сообщений, снижение внимания к соблюдению правил правописания — эти и другие вопросы постоянно возникают перед пользователями информационных технологий. В какую сторону качнется маятник — к игнорированию личного пространства или к новой вежливости, к лингвистическому равнодушию и неразборчивости или к новым языковым интуициям — решать тем, кто в данный момент получил сообщение и думает, когда и как на него ответить.

*Статья подготовлена на средства НИР № 101403-0-000, тема «Научно-технический прогресс и этическая парадигма в XXI в.»*

## ЛИТЕРАТУРА

- [1] Курьянович А.В. Электронное письмо как функционально-стилевая разновидность эпистолярного жанра в пространстве современной коммуникации. *Вестник Томского государственного педагогического университета*, 2008, вып. 2, с. 44–49.

- [2] Маклюэн М. *Понимание медиа: внешние расширения человека*. Москва, Жуковский, КАНОН-пресс-Ц, Кучково поле, 2003, 212 с.
- [3] Владимирский А.В. Систематический обзор применения мессенджеров «WhatsApp®» и «Viber®» в клинической медицине. *Журнал телемедицины и электронного здравоохранения*, 2017, № 1, с. 30–40.
- [4] Сардак Л.В., Софронов А.А. Взаимодействие педагога и родителей (законных представителей) обучающегося средствами мобильных и облачных технологий. *Педагогическое образование в России*, 2016, № 6, с. 91–96.
- [5] Цвык В.А., Цвык И.В., Косорукова А.А., Лапшин И.Е., Моисеенко М.В., Мухаметжанова В.С., Саввина О.В. *Этика высшей школы*. Москва, Издательство РУДН, 2016, 210 с.
- [6] Пороховская Т.И. *Этика деловых отношений*. Москва, Неолит, 2017, 276 с.
- [7] Голошубина О.К. Модель речевого жанра «Разговор в мессенджере». *Омский научный вестник*, 2014, № 5, с. 101–103.
- [8] Руднев В.Н. *Деловое общение*. Москва, КНОРУС, 2014, 352 с.
- [9] Соловьев Д.Н., Белоус П.Э. Медийная аскетика как феномен цифровой культуры. *Философские проблемы информационных технологий и киберпространства*, 2014, № 2, с. 77–91.
- [10] Круазе Т. *Я отключился от Интернета. Как выжить без Интернета после передозировки*. Москва, Феникс, 2014, 288 с.
- [11] Козулина Н.С., Карачев А.Ю., Ахмедзянова Е.В. Фаббинг — неблагоприятный фактор в формировании компетенций у студентов вузов. *Современные исследования социальных проблем*, 2016, № 10, с. 61.
- [12] Косорукова А.А. Цифровая публичная сфера современного общества: особенности становления и контроля. *Социодинамика*, 2018, № 2. URL: [http://e-notabene.ru/pr/article\\_24442.html](http://e-notabene.ru/pr/article_24442.html) (дата обращения 1.07.2018).
- [13] Курцева З.И. Речевой поступок и речевой этикет. *Проблемы современного образования*, 2013, № 1, с. 9.
- [14] Капкан М.В., Лихачева Л.С. *Деловой этикет*. Екатеринбург, Издательство Уральского ун-та, 2017, 168 с.
- [15] Нанси Ж.-Л. В ответе за существование. В кн.: Найман Е.А., Суровцев В.А., сост. *Интенциональность и текстуальность. Философская мысль Франции XX века*. Томск, Водолей, 1998, с. 306–317.

Статья поступила в редакцию 13.08.2018

Ссылку на эту статью просим оформлять следующим образом:

Косорукова А.А. Этика мессенджеров: проблемы эпистолярного общения в контексте развития информационных технологий. *Гуманитарный вестник*, 2018, вып. 9. <http://dx.doi.org/10.18698/2306-8477-2018-9-551>

**Косорукова Александра Андреевна** окончила философский факультет МГУ имени М.В. Ломоносова. Ассистент кафедры «Этика» факультета гуманитарных и социальных наук Российского университета дружбы народов. Область научных интересов: этика (Ф. Ницше и нигилизм, русская религиозная философия, экзистенциализм, аксиология), профессиональная этика, онтология и теория познания. e-mail: [kosorukova\\_aa@rudn.university](mailto:kosorukova_aa@rudn.university)



## **The ethics of messengers: issues of epistolary communication within the framework of development of information technologies**

© A.A. Kosorukova

Peoples' Friendship University of Russia (RUDN), Moscow, 117198, Russia

*The paper analyses the range of ethical problems generated by the development of information technologies of messengers (the exchange of text messages). The aim of the study is to highlight the positive aspects of communication in instant messengers, to analyze both positive aspects and negative consequences and to find possible prospects of solving the problems. The theoretical basis of the article includes the results of research undertaken by linguists, as well as the materials of researchers of business ethics and social consequences of communication in the context of information technologies.*

**Keywords:** messengers, information technology ethics, business communication, business correspondence, personal correspondence, epistolary communication

### REFERENCES

- [1] Kuryanovich A.V. *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo pedagogicheskogo universiteta — Tomsk State Pedagogical University Bulletin*, 2008, no. 2, pp. 44–49.
- [2] McLuhan M. *Understanding Media: The Extentions of Man*. London and New-York, McGraw-Hill Publ., 1964, 318 p. [In Russ.: McLuhan M. Ponimanie media: vneshnie rasshireniya cheloveka. Moscow, Zhukovskiy, KANON-press-C, Kuchkovo pole Publ., 2003, 212 p.]
- [3] Vladimirovsky A.V. *Zhurnal telemeditsiny i elektronnoy zdravoohraneniya (Journal of telemedicine and e-health)*, 2017, no. 1 (3), pp. 30–40.
- [4] Sardak L.V., Sofronov A.A. *Pedagogicheskoe obrazovanie v Rossii — Pedagogical education in Russia*, 2016, no. 6, pp. 91–96.
- [5] Tsvyk V.A., Tsvyk I.V., Kosorukova A.A., Lapshin I.E., Moiseenko M.V., Muhametzhanova V.S., Savvina O.V. *Etika vysshey shkoly: kollektivnaya monografiya* [Ethics of higher education: collective monograph]. Moscow, RUDN Publ., 2016, 210 p.
- [6] Porokhovskaya T.I. *Etika delovykh otnosheniy* [Ethics of business relations]. Moscow, Neolit Publ., 2017, 276 p.
- [7] Goloshubina O.K. *Omskiy nauchnyy Vestnik — Omsk Scientific Bulletin*, 2014, no. 5, pp. 101–103.
- [8] Rudnev V.N. *Delovoe obshchenie* [Business communication]. Moscow, KNORUS Publ., 2014, 352 p.
- [9] Solov'ev D.N., Belous P.E. *Filosofskie problemy informatsionnykh tekhnologiy i kiberprostranstva — Philosophical Problems of IT and Cyberspace*, 2014, no. 2, pp. 77–91.
- [10] Kruaze T. *Kak vyzhit bez Interneta posle peredozirovki*. [How to survive without the Internet after the overdose]. Moscow, Feniks Publ., 2014, 288 p.
- [11] Kozulina N.S., Karachev A.Yu., Ahmedzyanova E.V. *Sovremennyye issledovaniya social'nykh problem — Russian Journal of Education and Psychology*, 2016, no. 10 (66), pp. 61.
- [12] Kosorukov A.A. *Sociodinamika (Sociodynamics)*, 2018, no. 2. Available at: [http://e-notabene.ru/pr/article\\_24442.html](http://e-notabene.ru/pr/article_24442.html) (accessed 1 July, 2018).

- [13] Kurceva Z.I. *Problemy sovremennogo obrazovaniya — Problems of Modern Education*, 2013, no. 1, pp. 9.
- [14] Kapkan M.V., Likhacheva L.S. *Delovoy etiket* [Business etiquette]. Ekaterinburg, Ural'skiy universitet, 2017, 168 p.
- [15] Nancy J.-L. Responsibility for the existence. In: Nayman E.A., Surovtsev E.A., ed. *Intencional'nost i tekstual'nost. Filosofskaya mysl Frantsii XX veka* [Internationality and textuality. Philosophical thought in France of the XX century]. Tomsk, Vodoley Publ., 1998, pp. 306–317.

**Kosorukova A.A.**, graduated from Lomonosov Moscow State University, the faculty of Philosophy, Assistant at the Department of Ethics, Faculty of Humanitarian and Social Sciences, Peoples' Friendship University of Russia (RUDN). Research interests: ethics (F. Nietzsche and nihilism, Russian religious philosophy, existentialism, axiology), professional ethics, ontology and epistemology. e-mail: kosorukova\_aa@rudn.university