

"РАЗГОВОРЫ" С ТЕХНИКОЙ

Анна Занадворова

Москва, ИРЯ РАН

vlzanadvorov@mtu-net.ru

Взаимодействие человека с вещным миром сопровождается иногда помимо его воли репликами, обращенными к предметам.

О личном, персонифицированном отношении некоторых людей к вещам говорят следующие высказывания: *“Меня не любят вещи...”* (Ю.Олеша. Зависть) или *У меня с компьютером напряженные отношения //*.

Степень персонификации зависит от характера языковой личности. Это может быть проявлением теплого, бережного отношения к вещам: *Бедный чайничек / что ж вы его на улице бросили //*; или приемом языковой игры, при котором по отношению к предметам употребляются выражения, применимые только к живым существам: *А чего это коробка тут пасется?;* А. (дочь отцу): *Тебе добавки мяса положить? Б: Мяса давай немножко / чтоб составить компанию этой каше / чуть-чуть осталась //*.

Иногда можно встретить даже разыгрывание микродиалогов между человеком и предметом (подобно тому, как человек говорит от лица животного см. [Ермакова 1988, 242]). А. (ищет скотч, бормочет про себя): *Ну куда же это скотч подевался //* (затем в отчаянии, громко) *Эй / скотч! Б. (от лица скотча): А вы меня не найдете / ха-ха / думаете я так сразу вылезу //* А. (шутливо-угрожающе): *Ну погоди у меня!.* Другой пример: А. (наливает чай, крышка заварочного чайника в очередной раз падает в чашку): *Выкинуть надо этот чайник / из него не льется ничего //* Б. (ставит чайник к открытому окну, от его лица): *Все/ ухожу от вас / щас покончу жизнь самоубийством! А.(чайнику): Да ладно тебе / не психуй //* (обращаясь к Б). *Прекрати / не могу когда все предметы такие обидчивые //*. Приведенные выше примеры, принадлежат к сфере фатического общения, здесь присутствует сознательная установка на игру. Часто это игровое одушевление предметов встречается в разговорах с маленькими детьми. Например, ребенок 2.5 лет капризничает, бросает свой свитер на пол. Б. (мама А): *Ну что же ты свитерок бросил / он плачет //* (жалобно, от лица свитера) *“Подними меня / мне холодно на полу лежать” – говорит //*.

“Персонификация есть привычка духа, из которой мы в нашей повседневной жизни еще вовсе не выросли. Кто не ловил себя на том, что он совершенно серьезно обращается к какому-либо неодушевленному предмету, например, к упрямой запонке, в чисто человеческих категориях, приписывая ей строптивость и упрекая ее в этом, даже браня за предосудительное поведение? Но, делая это, вы вовсе не исповедуете веры в запонку как

некое существо или даже идею. Вы входите – правда, вопреки своей воле – в состояние игры” [Хёйзинга 1992, 161-162].

Как правило, мы обращаемся к вещам, когда они нарушают наши ожидания, ведут себя хуже, чем должны, проявляют пугающую самостоятельность. Приведу несколько примеров: *Ну куда ж ты катишься?! (катушке); Вот засел / гад! (упрямому гвоздю); Ну / завел музыку (громко работающему холодильнику) Да заткнись ты! или Ну не скрипи ты так! (неисправному крану)*. Реже встречаются случаи, когда вещь превосходит ожидания человека. Тогда из его уст можно услышать восхищение, похвалу вещи. *Ах ты умница/ сама включаешься-выключаешься //* (электрической печке).

В перечисленных примерах, вещь является, как правило, квази-адресатом, т.е. такие реплики произносятся обычно в присутствии третьих лиц и с оглядкой на них. Об этом см. также [Китайгородская, Розанова, 1999]. Это общение имеет односторонний характер, вещь безответна. Интерпретируя ее “поведение” как упрямство или злонамеренность, человек вполне сознает, что вещь “ни в чем не виновата”.

Однако определенный класс вещей, таких как бытовая техника, обладает некоторой (весьма ограниченной) возможностью обратной связи. Порой может возникнуть иллюзия общения с разумным существом. Чем сложнее механизм, чем больше “сигналов” заложено в него его создателями, тем сильнее эта иллюзия.

Обратимся к примерам из нашей повседневной жизни. О существовании особых взаимоотношений с механизмами сигнализируют такие высказывания: *Техника / она чувствует все / наше состояние //* *Когда спешка или там срочно что-то надо / компьютер обязательно что-нибудь не так будет //* *Я помню сколько раз то принтер сломается / то на дискету не пишет //* *Капризничать начинает //* или *У меня вообще с техникой плохие отношения / Я тут у знакомых папиных диплом набирала / так у них потом жесткий диск полетел //*. Распространено мнение, что с техникой нужно обращаться ласково, поговорить с ней по-человечески, тогда она будет хорошо работать. Бытовые приборы чаще других предметов персонифицируются, иногда даже получают имя. Приведем отрывок из книги М. Бородинской. Телефонные сказки. “У старушки Лизаветы домашняя техника всегда работала исправно. А все почему? Потому что у нее каждый прибор назывался по имени. Стиральная машина – Катей, пылесос – Шуриком, плита Электра – Эллочкой, немецкий миксер, подаренный внуками, именовался уважительно: герр Теодор, а у холодильника была даже фамилия – товарищ Папанин ...”.

Взаимодействие с техникой происходит на двух уровнях: рациональном и эмоциональном. На рациональном уровне человек, следуя инструкции по эксплуатации, совершает те или иные действия (т.е. общается с машиной на ее языке) и рассчитывает на определенный результат. Если же механизм не оправдывает его ожиданий, действует “самовольно” (пусть даже и вследствие неправильных действий человека) включается второй план общения – эмоциональный. Начинаются угрозы, ругань, уговоры: *Ну давай пожалуйста/ да что тебе не так?! Дура машина!* и т.п. Но переход к такому стилю общения с машиной не исключает рационального поведения, а дополняет его, разворачивается параллельно с ним. Так, человек попытается устранить причины неполадки (проверит контакты, заглянет еще раз в инструкцию и т.п.), сопровождая свои рациональные действия эмоциональными высказываниями.

С лингвистической точки зрения наиболее интересно общение человека с механизмами, которые могут выдавать сообщения на естественном языке, в первую очередь это относится к персональному компьютеру. Для взаимодействия с ним человек располагает большим набором команд. В ответ компьютер (оснащенный современным интерфейсом) либо совершает определенные действия, возможно сообщая о них (например, *Подождите, идет подготовка к выключению компьютера; Модем успешно установлен* и т.п.), либо отказывается их совершать, выдавая соответствующую диагностику (например: *Не удастся*

открыть документ), либо требует дополнительных сведений (например, при проверке на вирусы: *Укажите путь лечения*) и т.п.

Разумеется, набор высказываний у компьютера достаточно ограничен, поскольку разработчики не могут предусмотреть все возможные ситуации. Поэтому сообщения машины *не* всегда *адекватны* и иногда требуют “перевода”. Например, если компьютер выдает сообщение: *“Кончилась бумага”*, хотя бумага в принтере есть, это значит, что барахлит механизм протяжки бумаги и т.п.

Проанализируем, чем взаимодействие с компьютером отличается от общения с живым человеком.

Компьютер воспринимает все буквально, он не признает никаких “я имел ввиду”, если при вводе команды мы ошибемся хотя бы в одной букве, компьютер откажется ее выполнять.

Человек избегает повторов. Так, человек, не получив адекватного ответа на свой вопрос, попробует задать его немного иначе, скажет то же самое другими словами, хоть чуть-чуть да изменит его, во всяком случае вряд ли повторит одну и ту же формулировку больше двух раз. Компьютер же, напротив, будет повторять свою формулировку до тех пор, пока пользователь не изменит ситуацию.

Многие сообщения компьютера *прагматически бессмысленны*. Например, Комп.: *Если подобная ошибка будет повторяться, обратитесь к разработчику*. Этот совет имеет небольшую практическую ценность, особенно в России, где большинство программ “пиратские”.

Эти достаточно тривиальные рассуждения существенны, однако, для объяснения психологического восприятия человеком машинных сообщения и, соответственно, для анализа его ответных реакций.

Богатый материал о психологии общения человека и машины дает также научная фантастика. Здесь неоднократно обыгрывается тема роботов (вершины достижения человека в области техники и почти равных ему) и других механизмов, которые начинают вести себя как живые существа (бунт машин и проч.). Так, например, в рассказах Роберта Шекли “Человек по Платону”, “Бунт шлюпки” и др. диалоги человека и робота в наглядной юмористической форме иллюстрируют несоответствие человеческой и машинной логики.

Многие “высказывания” компьютера вступают в конфликт с постулатами речевого общения, сформулированными Г. Грайсом, см. [Грайс 1995]. Хотя, как отмечают специалисты, постулаты речевого общения нередко нарушаются, не создавая помех в общении: “Говорящие часто не бывают краткими и достаточно информативными, при этом они могут говорить лишнее, не всегда говорят правду, не всегда говорят ясно, избегая двусмысленностей ...” см. [Ермакова, Земская, 1993, 35]. Такие ситуации нормальны, когда речь идет о сфере фатки и других видах непринужденного общения, не направленных специально на обмен информацией, как в случае с компьютером. При установке на *take know* и *take do* виды дискурса (два из пяти видов речевого взаимодействия по Н.Д. Арутюновой) соблюдение постулатов, относящихся к категории “способа” (главное из них – *Выражайся ясно*) необходимо. Однако “ясность” достаточно субъективное понятие и зависит во многом от общности апперцепционной базы собеседников. В нашем случае, чем опытней пользователь, тем ясней для него сообщения компьютера. Например, сообщение: *Ошибка 11087...* ставит не специалиста в тупик. Таким образом, чем грамотней пользователь, тем реже сообщения компьютера вызывают у него непосредственную эмоциональную реакцию.

Хотя зачастую неадекватные действия компьютера связаны с неправильными действиями пользователя (что им впоследствии осознается), на эмоциональном уровне человек может испытывать раздражение от неадекватности (в людских терминах – тупости) выдаваемых сообщений или даже чувствовать себя задетым их сухостью и категоричностью. Параллельно осуществляется два вида взаимодействия, которые очень четко отграничены друг от друга: в письменной форме (на уровне действий) человек играет по правилам машины, в устной – отыгрывается на ней (за свои и ее ошибки).

В свете вышесказанного интересно проанализировать отрывок из книги Умберто Эко, являющегося, в частности, крупным специалистом в области семиотики и уделявшего большое внимание *кодам общения* (см., например: У. Эко "Отсутствующая структура"). Здесь представлен пример совмещения двух параллельных видов взаимодействия с машиной.

“Естественно, как только я вставил дискету в компьютер, на экране появился вопрос: “У тебя есть пароль?” Бельбо [хозяин компьютера - А.З.] был человеком вежливым. Он избегал выражений в повелительном наклонении.

Машина *не хочет* со мной *сотрудничать*, она *четко знает*, что должна получить пароль, пароля нет, поэтому она *молчит*. Как будто *говорит* мне: “Подумай только, все, что ты хочешь знать, находится здесь, в моем нутре, но ты рой, рой старый крот, все равно ничего не получишь”. <...> Ключевое слово для Абулафии (*имя компьютера - А.З.*) могло состоять из семи букв ...”.

Далее герой анализирует варианты, пытается восстановить ход мысли своего друга, строит весьма изощренные гипотезы, оглядывая его комнату в поисках намека, ключа к решению задачи. Это занимает у него много часов.

“Я придумал объяснение и надеялся, что оно будет правильным. <...> Но поскольку я был пьян, то уселся за клавиатуру и набрал имя SOPHIA. Машина снова вежливо спросила: “У тебя есть пароль?”. *Идиотская машина*, даже мысль о Лоренце *не расстрогала* тебя. <...>

Наконец, *из ненависти к Абулафии (именно к самому компьютеру, а не к его хозяину! - А.З.)* на ее надцатый *тупой вопрос* (“У тебя есть пароль?”) я ответил “*Нет*”.

И вдруг на экране замелькали знаки, линии, указатели, целый каскад слов. Я открыл секрет Абулафии”. (У. Эко "Маятник Фуко").

Таким образом, секрет заключался именно в *смене кода общения*, т.е. переносе эмоций в сферу рационального.

Другой, менее изящный пример такого совмещения можно наблюдать, когда человек в сердцах ударяет, например, по телефону автомату, проглотившему монету, и добивается желаемого результата, т.е. – соединения.

Кратко рассмотрим жанровый диапазон взаимодействий человека с машиной. Мы имеем здесь дело с так называемыми гибридными жанрами (которые реализуются частично в устной, частично в письменной форме). Сейчас мы не ставим перед собой задачи описать эти жанры во всей их полноте, а ограничимся лишь классификацией речевых актов, в которых воплощается реплика-реакция человека.

Сопоставляя вводимые человеком команды и сообщения, выдаваемые компьютером, с тремя основными функциями языка (по В.В. Виноградову), можно сказать, что они ориентированы обычно на *воздействие*, реже на *сообщение*, но никак не

на *общение*. Посмотрим, что же заставляет человека выходить за рамки взаимодействия с машиной на “ее языке”, включать дополнительный код общения. Здесь, в отличие от упомянутых в начале статьи примеров, толчком к этому может явиться не только “неповиновение” машины. Человек иногда непроизвольно реагирует на языковые сообщения как на реплики живого собеседника, здесь срабатывает “языковой рефлекс”. Причем, родной язык, естественно, вызывает более сильную реакцию, чем иностранный. На родном языке человек особенно чуток к форме выражения, к стилистическим нюансам, которые маркируют принадлежность высказывания к определенному жанру, несут эмоциональный заряд. Определенная форма высказывания часто коррелирует в сознании человека с определенной интонацией. Впрочем, большой класс высказываний, преимущественно информативно-нейтрального характера, допускают широкий спектр интонационных реализаций. Человек мысленно реконструирует интонацию, в зависимости от того, какие последствия несет для него сообщаемая информация^[1].

Таким образом, языковое воплощение машинных сообщений может вызывать помимо рациональной реакции и непосредственный эмоциональный отклик (например, раздражение или усмешку от корявости фразы: *Установка связи с Соединение*).

В этом ряду наиболее сильным коммуникативным воздействием обладают вопросы, поскольку вопрос требует ответа. Например, комп.: *Для того чтобы завершить изменение параметров необходимо перезагрузить компьютер. Сделать это сейчас?* (предлагает варианты выбора “Да” и “Отмена”) Ч. (щелкает мышью на “Отмена”): *Спасибо не надо //*. Произносятся такие фразы вслух или про себя зависит от настроения, характера человека, присутствия других лиц и прочих обстоятельств, но даже если они и не озвучиваются, тем не менее, они могут возникать в сознании как вполне оформленные высказывания.

Нейтрально-информативный обмен информацией

Комп. *Не хватает запятой после слова “всегда”. Вставить запятую?* Ч. (выбирая “Пропустить предложение”): *Не надо //*

Комп. (при проверке на вирусы): *Проверить еще один диск?* Ч. (жмет кнопку “Да”) *Проверить //*

Ч. *Стой / что ты делаешь!? Я не то хотел /*

Ругань (инвективы)

Муж с женой сидят у компьютера, муж пробует настроить звук. А. (муж жене) *Так/ я понял кажется/ щас попробую одну вещь//* (меняет настройки компьютера) Комп.: *Ошибка. Файл не найден. А.(компьютеру) Тупая башка!*

Человек вставляет карточку в телефон-автомат, причем он точно знает, что карточка еще не кончилась. Тел.: *Вставьте карту или наберите номер специальной службы.* Ч. вставляет карту. Тел.: *Уберите карту. Карта непригодна.* Ч.: *Сам ты непригоден!* (повторяет процедуру). Тел.: *Уберите карту. Карта непригодна.* Ч. (в бессильной ярости): *Кретинский автомат!*

Человек вводит цепочку символов для автоматического поиска в файле, случайно вводя лишний пробел. Комп.: *Достигнут конец документа. Искомый элемент не найден.* Ч. (не

замечает свои ошибки, но точно знает, что нужные символы в тексте есть): *Да что ты врешь-то!*

Насмешка

Комп.: *Обнаружено новое устройство.* Ч.: (передразнивая) *О/ обнаружено новое устройство/ что делать?!* (сидящему рядом другу) *Это он мышью обнаружил //*

Комп. (в процессе проверки орфографии подчеркнул зеленым выражение "... международного делового центра"): *Обычно качественное прилагательное предшествует относительному. Поменять их местами?* Ч. (выбирает Пропустить предложение): *Больно умный //*

Комп. (в процессе проверки орфографии подчеркнул зеленым слово "приживется") *Просторечное выражение, не свойственное литературной речи. Если Вы допускаете просторечные выражения (например для создания специального эффекта), ...* Ч. (качая головой) *О / лингвист хренов //* (щелкает мышью на надпись "Пропустить предложение")

Комп. (в процессе проверки орфографии подчеркнул зеленым фамилию "Розанова") *Нет существительного, согласующегося с прилагательным "Розанова".* Ч. (смеясь, сидящему рядом мужу) *Это теперь у нас прилагательное / так ей и передам //*

Комп. *Поздравляем! Принтер успешно установлен.* Ч. (иронично) *Ну спасибо! Наконец-то //* (находящемуся рядом брату) *Он нас поздравляет //* *Все / можно печатать //*

Угрозы

Ч. *Щас выключу тебя/ будешь в темноте сидеть!* В ответ у компьютера (по свидетельству хозяйки) заклинило кнопку "Power".

Уговоры, просьбы

Ну давай милый/ мы все тебя так любим!

Ну пожалуйста/ сделай это/ ну что тебе стоит!

Ну пожалуйста / ну дорогой // (с облегчением, добившись от компьютера нужного результата) *Вот / молодец //*

Похвала, благодарность

(принтеру) *Вот молодец / как красиво напечатал //*

Надо ж / ты и это слово знаешь // (компьютеру, в процессе проверки орфографии).

Как видно из приведенных примеров здесь возможен достаточно ограниченный набор речевых актов (РА), преимущественно эмотивного характера. Однако далеко не все РА этого ряда могут появиться при взаимодействиях с техникой. Здесь невозможно *проклятие* (поскольку оно несет слишком сильный эмоциональный заряд, абсурдным было бы выражение *соболезнования* или *утешения*).

Этот очевидный факт позволяет нам внести коррективы в определение эмотивных жанров, предложенное в работе М.Ю. Федосюка, которое он дает при анализе жанра *утешения*: “Этот параметр (коммуникативная цель – А.З.) объединяет рассматриваемый жанр с другими жанрами, которые направлены на изменение эмоционального состояния адресата, и которые выше мы предложили называть эмотивными” [Федосюк, 1995, 80]. Неточность заключается в том, что не все эмотивные жанры вообще ориентированы на адресата, некоторые из них, такие как *ругань*, *брюзжание* направлены в первую очередь на выражение собственных эмоций (адресат их в это время может покинуть место действия или просто отсутствовать).

Невозможны, конечно, ни такие жанры как *убеждение*, которое включает апелляцию к рассудку, поскольку к “рассудку” компьютера мы обращаемся, используя другой код общения, а также *приказ* или *запрет*, предполагающие наличие иерархических отношений между партнерами коммуникации.

ЛИТЕРАТУРА

Китайгородская М.В., Розанова Н.Н., 1999. Человек и его вещи в коммуникативно-жанровом аспекте // Русский язык сегодня. М., 1999.

Грайс Г.П. 1985. Логика и речевое общение//Новое в зарубежной лингвистике. Вып. XIV, М.

Ермакова О.П., 1988. Разговоры с животными // Разновидности городской устной речи. М., 1988.

Ермакова О.П., Земская Е.А., 1993. К построению типологии коммуникативных неудач // Русский язык в его функционировании: коммуникативно-прагматический аспект. М. 1993

Федосюк М.Ю., 1995. Комплексные жанры разговорной речи: “убеждение”, “утешение”, “уговоры” // Жанры речи. Саратов.

Хёйзинга Й. 1992. Homo ludens. В тени завтрашнего дня. М.

[1] В качестве иллюстрации процитирую известный анекдот о восприятии объявления в пивном ларьке (хотя он рассчитан на устную реализацию, рискну привести его здесь, в силу его общеизвестности). Приводят человека в отделение милиции за то, что он разгромил пивной ларек. Его спрашивают: “В чем дело гражданин?”. Он отвечает: “А что за хамство, написали бы просто “Пива нет”, а то (произносит грубым тоном, растягивая слова, с интонацией типичной для некоторых работников торговли) “*Пива не-ет! Пива не-ет!!!*”.