УДК 316.47

ДОЛГОВ А.Ю.* ВЛИЯНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ НА СОЦИАЛЬНЫЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ И ОТНОШЕНИЯ В ПЕРИОД ПАНДЕМИИ COVID-19. (Обзор).

DOI: 10.31249/rsoc/2021.02.04

Аннотация. В обзоре рассматриваются последствия масштабного внедрения цифровых технологий в социальную жизнь в период пандемии COVID-19. Обсуждается, как изменились взаимодействия людей друг с другом и с техническими устройствами, как повлияла на них невозможность общаться непосредственно лицом к лицу, какие риски возникают из-за цифровизации рабочих, образовательных и повседневных процессов.

Ключевые слова: цифровые технологии; коммуникации; Zoom; пандемия; изоляция; взаимодействие лицом к лицу.

DOLGOV A.Yu. The impact of digital technology on social interactions and relationships during the COVID-19 pandemic. (Literature review).

Abstract. The review considers the consequences of the widespread adoption of digital technologies into social life during the COVID-19 pandemic. It discusses how people's interactions with each other and with technological devices have changed, how the inability to communicate directly face to face has affected them and what risks arise from the digitalization of work, education and everyday life.

* Долгов Александр Юрьевич – кандидат социологических наук, старший научный сотрудник отдела социологии и социальной психологии Института научной информации по общественным наукам РАН; старший преподаватель кафедры общей социологии Национального исследовательского университета «Высшая школа экономики». E-mail: adolgov@inion.ru

Keywords: digital technology; communications; Zoom; pandemic; isolation; face-to-face interaction.

Для цитирования: Долгов А.Ю. Влияние цифровых технологий на социальные взаимодействия и отношения в период пандемии COVID-19. (Обзор) // Социальные и гуманитарные науки. Отечественная и зарубежная литература. Сер. 11: Социология. – 2021. – № 2. – С. 43–53. DOI: 10.31249/tsoc/2021.02.04

Одним из явных последствий пандемии COVID-19 и применения методов по снижению темпов распространения вируса стало всеохватное и еще более быстрое внедрение в социальную жизнь цифровых технологий. В электронный формат была переведена большая часть рабочих, образовательных и повседневных взаимодействий. Изменения не остались без внимания социальных исследователей, которые еще в период карантина принялись фиксировать и описывать происходящее.

Например, Ханна Р. Марстон (Открытый университет, г. Милтон-Кинс, Великобритания) и ее коллеги провели онлайн-опрос, чтобы понять, как пандемия повлияла на социальные взаимодействия и отношения, и рассмотреть, как в период изоляции и карантина в разных странах использовались цифровые технологии [COVID-19, 2020]. Опрос проводился в 11 странах – Австрии, Франции, Германии, Индии, Португалии, Румынии, Испании, Турции, Великобритании и на Мальте. Респонденты (старше 18 лет) набирались методом снежного кома через социальные сети. Пока исследователями описана только методика сбора данных, вскоре ожидается публикация результатов их работы, которые дадут представление об использовании в разных странах цифровых технологий и их влиянии на психологическое благополучие и чувство одиночества.

Другая группа исследователей подготовила обзор эмпирических исследований (N=281), посвященных использованию цифровых технологий во время пандемии COVID-19. Авторы выделили четыре основные темы: 1) конкретные примеры использования цифровых технологий; 2) конкретные группы людей, которые использовали эти цифровые технологии; 3) конкретные виды деятельности, в которых отдельные индивиды и группы использовали эти цифровые технологии; 4) последствия использования этих

цифровых технологий для людей во время пандемии [Digital technology use ... , 2021].

Обобщения по первой теме показали, что во время пандемии COVID-19 цифровые технологии, представленные компьютерным томографом, искусственным интеллектом и коммуникационными платформами на основе видеосвязи, широко использовались в сферах здравоохранения, образования, работы и в повседневной жизни. Вывод по второй теме состоял в том, что группы пользователей электронных технологий можно разделить на поставщиков и получателей, и в основном это врачи и пациенты, учителя и ученики, а также правительство и широкая общественность. В здравоохранении наиболее частыми видами деятельности, связанными с технологиями (выводы по теме № 3), были предоставление медицинских услуг и коммуникация; в образовании – переход от взаимодействия лицом к лицу к онлайн-коммуникации; в повседневном использовании – отслеживание, анализ данных, предсказание / прогнозирование и диагностика вируса. Выводы по теме № 4 состояли в том, что цифровые решения в значительной степени нацелены на защиту и поддержание здоровья населения. Они позволили лучше понять образовательный процесс и заострили внимание на переходе к онлайн-обучению. В сфере работы и повседневной жизни они перемешали личные и профессиональные границы [Digital technology use ... , 2021, p. 21–22].

Социологи фокусировали свое внимание не только на опосредованном взаимодействии людей друг с другом, но и на том, как они взаимодействовали с техническими устройствами. Эш Уотсон и Дебора Лаптон из Университета Нового Южного Уэльса (г. Сидней, Австралия) и Майк Майкл из Эксетерского университета (Великобритания) рассмотрели, как в условиях режима изоляции и ограничений передвижений во время пандемии COVID-19 использовались цифровые технологии повседневных онлайн-коммуникаций и как дистанционное взаимодействие повлияло на изменение практик интимности¹ и социальности [Watson, Lupton, Michael, 2021]. Их исследование основано на данных, полученных в рамках проекта по домашней видеоэтнографии в Сиднее.

¹ Под интимностью здесь имеются в виду близкие, доверительные, «теплые» отношения с родственниками и друзьями.

Э. Уотсон и ее коллеги отмечают, что действия государства, принятые для сдерживания распространения вируса, сильно повлияли на рутинные практики и взаимоотношения австралийцев. С 11 марта 2020 г., когда Всемирная организация здравоохранения объявила о том, что ситуация с COVID-19 приобрела статус пандемии, федеральное правительство и правительства штатов Австралии стали вводить запреты сначала на международные и внутренние поездки, затем – на локальные передвижения. С 21 марта до начала июня 2020 г. в стране действовал режим соблюдения физической дистанции и были недоступны товары и услуги, не относящиеся к категории первой необходимости. В этот период большинство австралийцев не могли очно контактировать ни с кем кроме членов своей семьи [Watson, Lupton, Michael, 2021, p. 136–137].

Для поддержания социальных связей в условиях режима изоляции люди стали активно использовать цифровые медиатехнологии. Социологи, используя социоматериальную теоретическую рамку, решили описать возникающие ассамбляжи «человек–цифра–дом». В этой исследовательской оптике материальность практик участников рассматривается через выявление взаимосвязи тел, пространств и объектов; анализируется не только то, «что они говорят об использовании цифровых технологий, но и то, что они делают, и как эти материально-дискурсивные элементы объединяются и приобретают значение в стратегиях преодоления людьми физической изоляции в период COVID-кризиса» [Watson, Lupton, Michael, 2021, p. 137].

Данные для исследования были собраны с помощью 12 видеозвонков в Zoom, в ходе которых участники проводили экскурсии по своим домам и картографировали установленные в них цифровые устройства. При сборе данных социологи фокусировались на том, каким образом технологии и приложения создавали аффордансы (возможности действий) для поддержания социальности и интимности на расстоянии. Участниками стали девять женщин и трое мужчин в возрасте от 20 до 70 лет, работающие в различных сферах деятельности. Все они были австралийцами либо прожили в Австралии более пяти лет [Watson, Lupton, Michael, 2021, p. 140].

Все участники сообщили о пользовании стриминговыми медиасервисами и о наличии в их домах различных технологических устройств: смартфонов, ноутбуков и / или стационарных компьютеров. У нескольких человек были планшеты, умные часы, умное телевидение или умные домашние помощники. Все участники отметили, что из-за введенных санитарных ограничений они стали чаще пользоваться этими устройствами и что в том, как это делается, произошли определенные изменения.

Результаты полевых исследований показали, что последствием санитарных ограничений стало расширение и интенсификация интимности и социальности, которые были опосредованы использованием цифровых коммуникационных технологий. Например, это проявлялось в том, что люди чаще и дольше, чем раньше, стали общаться со своими родственниками и близкими друзьями. Но при этом увеличение частоты и продолжительности контактов была неравномерной для разных людей и типов отношений. Так, одна из участниц перестала использовать видеозвонки в общении с коллегами, ограничив переговоры только телефонной связью.

Реконфигурация ассамблежей «человек–цифра–дом» была связана с расширением представления участников о «доме», поскольку технологические устройства помогли людям выйти за границы физического домашнего пространства и ощутить соприсутствие с близкими людьми. В условиях вынужденной изоляции участники исследования задействовали коммуникативные аффордансы, но они воспринимали это как временную необходимость в конкретных условиях, а не то, что станет нормой на постоянной основе [Watson, Lupton, Michael, 2021, p. 147–148].

Электронные средства общения уже давно стали частью жизни людей. Но они рассматривались социологами скорее как дополнение, а не замена личному общению. В социологических исследованиях отмечалось, что в технически опосредованной коммуникации возникающее чувство солидарности было слабее, чем при телесном соприсутствии.

Для Рэндалла Коллинза (Пенсильванский университет, г. Филадельфия, США) физическое соприсутствие лицом к лицу – основополагающий элемент ритуала взаимодействия, который также включает в себя разделяемый эмоциональный подъем, взаимную концентрацию внимания и ритмическое вовлечение. Вме-

сте эти элементы порождают межличностную солидарность. Поэтому дистанцирование и изоляция, введенные в мировом масштабе, стали «естественным экспериментом» для проверки микросоциологической теории солидарности [Collins, 2020].

Р. Коллинз развил свою теорию цепочек ритуалов взаимодействия на основе анализа Э. Дюркгеймом религии как формы поведения, включающей повторяющиеся, стереотипные социальные действия, которые вызывают возникновение эмоций и чувства принадлежности. И. Гофман показал, что дюркгеймовский взгляд применим для анализа различных церемониалов и проявления телесных знаков в повседневной социальной жизни, которые он назвал «ритуалами взаимодействия». Р. Коллинз, продолжив работать с этим понятием, предложил рассматривать цепочки ритуалов взаимодействия, имея в виду то, что любое социальное взаимодействие начинается с воспоминания участников о предыдущем опыте ритуалов, о которых говорили Дюркгейм и Гофман [Collins, 2020, p. 479].

Между элементами ритуала взаимодействия (телесным присутствием, разделяемым эмоциональным подъемом, взаимной концентрацией внимания и ритмическим вовлечением) существует обратная связь. Например, по мере того как люди все больше концентрируют внимание друг на друге, они все более склонны испытывать общую эмоцию и усиливать ее, и, наоборот, общие эмоции усиливают взаимную концентрацию [Collins, 2020, p. 479]. Успешные ритуалы приводят к возникновению социальной солидарности, эмоциональной энергии, коллективных символов («сакральных объектов» у Дюркгейма) и морали. Иными словами, согласно Р. Коллинзу, повторяемость ритуалов (т.е. возникновение цепочки ритуалов) порождает социальный порядок. Ритуалы дают людям их идентичности, наполняют их идеями, формируют энтузиазм или антипатию к различным вещам в социальной жизни, создают популярных и непопулярных лидеров, героев и злодеев и т.д. Но что случится, если мы будем вынуждены отказаться от ритуалов взаимодействия или ослабим и затрудним их исполнение в привычном виде, задается вопросом Р. Коллинз [ibid., p. 481].

В своем исследовании Р. Коллинз опирается на три типа данных: собственные наблюдения за взаимодействующими людьми (в основном теми, кто находился в публичных местах на ули-

це); личные интервью; новостные репортажи различной степени детализации и репрезентативности [Collins, 2020, p. 482]. На основе этих данных Коллинз рассмотрел, как изменилось взаимодействие на улицах, учитывая необходимость носить маски и соблюдать дистанцию, в семьях, в школьном и университетском обучении, в удаленном режиме работы. Отдельно он проанализировал популярный инструмент проведения видеоконференций Zoom, который стремится имитировать взаимодействие лицом к лицу.

Несмотря на то что разработчики заявляют о высокой степени качества видео- и аудиосвязи с помощью программы, в повседневной речи появилось выражение «Зум-усталость» («Zoom fatigue»). В общении с помощью Zoom людям сложнее синхронизироваться, особенно если на экране сразу много лиц; возникает задержка обратной связи в реальном времени, отсутствует полноценный язык тела. Еще одним значимым отличием общения в Zoom от личного общения является то, что при физическом контакте люди обычно не смотрят друг другу в глаза, поэтому галерея лиц, смотрящих на вас на экране, ощущается как что-то поддельное и вызывает дискомфорт. Постоянное наблюдение за собственным лицом на экране (что тоже нетипично для повседневной жизни) – еще один источник напряжения, отмечает Коллинз [Collins, 2020, p. 491].

Многие люди предпочитают удаленный режим работы или учебы, поскольку так они могут более свободно заниматься своими делами. Кроме того, вне взаимодействия лицом к лицу труднее осуществлять власть и социальный контроль. Но, как отмечает Коллинз, работа и преподавание / обучение, которые связаны с творчеством и инновациями, сильнее всего пострадали из-за отсутствия телесного взаимодействия, поскольку общение свелось к более рутинным и формальным аспектам [Collins, 2020, p. 495]. Многие люди на личном опыте ощутили, что преподавание стало более трудоемким, а удаленная работа велась с переменным успехом. Социальный порядок, подчеркивает Р. Коллинз, продолжил существовать, но с меньшей степенью солидарности и эмоциональной энергии. Это, как считает социолог, подтверждает его основной тезис: в общении, опосредованном цифровыми технологиями, ритуал взаимодействия слабее, чем в телесном присутствии, по-

скольку сложнее достичь высокого уровня взаимной концентрации внимания и ритмической координации. Например, в Zoom эта сложность связана с проблемами установления привычного зрительного контакта и ритма речи без неявной координации телесной жестикуляции [Collins, 2020, p. 495–496].

Политическая власть и технологический прогресс могут заставить людей отказаться от физического взаимодействия, но это не значит, что такой отказ произойдет без последствий, отмечает Коллинз. Без взаимодействия лицом к лицу люди будут более склонны к депрессии, станут менее энергичными и более тревожными, недоверчивыми, а иногда и враждебными, будут меньше ощущать солидарность друг с другом. А дальнейшее совершенствование сенсорных режимов электронных устройств для улучшения качества имитации физического контакта (например, с помощью кодирования сигналов мозга) может открыть путь для хакинга и манипуляций [Collins, 2020, p. 496].

Другой ракурс изучения применения цифровых технологий во время пандемии связан с описанием различных социальных проблем, таких как неравенство, нарушение прав человека, вмешательство государства и корпораций в личную жизнь людей. Мирка Мадяну (Голдсмитский колледж, Лондон, Великобритания) считает, что пандемия особенно негативно повлияла на этнические меньшинства и рабочий класс, а цифровые технологии и методы обработки данных, введенные в ответ на COVID-19, еще больше усилили эффекты социального неравенства [Madianou, 2020].

М. Мадяну рассматривает «катастрофу второго порядка», т.е. последствия, которые вызвала пандемия как «катастрофа первого порядка». Она отмечает, что ответные меры на пандемию COVID-19 привели к беспрецедентной ситуации, когда миллионы людей стали почти исключительно зависеть от коммуникационных технологий в работе, учебе и общении. И нельзя не замечать того, что возможности, предоставляемые коммуникационными технологиями, распределяются асимметрично. Например, в Великобритании более трети (34%) опрошенных родителей с детьми в возрасте от 5 до 16 лет сообщили, что их ребенок не имеет дома личного компьютера или планшета. Удаленная работа тоже выявляет сильную асимметрию между теми, кто может работать из дома, и теми, чья работа не может быть выполнена в дистанционном режиме.

Вторая категория работников (как правило, это рабочий класс) оказалась более подвержена риску заразиться и заболеть [Madianou, 2020, p. 2].

Использование цифровых технологий для соблюдения карантинных мер породило ряд проблем, связанных со слежкой, защитой конфиденциальности и «расползанием функций» («function steer»), т.е. повторным использованием данных для целей, отличных от тех, для которых они были первоначально собраны [ibid.]. Как и любой кризис, пандемия сопровождалась расширением государственной власти. В случае с COVID-кризисом отчетливо проявилось государственно-частное партнерство в том, как применялись технологии (в том числе и для отслеживания перемещений людей). М. Мадриану отмечает, что крупными технологическими компаниями движет логика прибыли и стремления к росту, а государством движет императив управления болезнью, а также логика контроля и решения. Руководствуясь логикой решения, государство стремится найти универсальный технологический ответ для избавления от сложных социальных проблем [ibid., p. 3]. Но технологические решения сами по себе, как показала практика, могут еще больше усилить социальное неравенство.

Линда Хантрайс (Лондонская школа экономики и политической науки, Великобритания) и ее коллеги рассмотрели пандемию COVID-19 в контексте цифровой революции [COVID-19 and the digital revolution, 2020]. Авторы описали положительные и отрицательные стороны резкой цифровизации, которая произошла во многих сферах жизнедеятельности из-за борьбы с распространением вируса.

Например, были применены алгоритмы искусственного интеллекта (ИИ) для отслеживания пандемии в режиме реального времени, чтобы точно предсказывать, где вирус может появиться в следующий раз. ИИ стал использоваться для постановки диагноза по визуальным признакам и анализу медицинских данных. Но и здесь возникает проблема «расползания функций», поскольку ИИ может быть использован для создания новых форм автоматизированного социального контроля после спада эпидемии [COVID-19 and the digital revolution, 2020, p. 5].

В целом анализ и вопросы, которые Л. Хантрайс и ее коллеги поднимают в своей статье, показывают, как инновационные

цифровые решения, принятые во время пандемии для того, чтобы остановить распространение вируса и избежать экономического кризиса, могут быть использованы для оправдания ограничений личной свободы и форм слежки, которые потом непросто будет «откатить» обратно [COVID-19 and the digital revolution, 2020, p. 11].

Таким образом, исследователи зафиксировали двойственные тенденции, связанные с применением цифровых технологий во время пандемии COVID-19. Хотя эти технологии изначально направлены на улучшение жизни людей, обратная сторона их неконтролируемого масштабного использования может быть связана со слежкой и манипулированием персональными данными со стороны государства и / или крупных корпораций. Кроме того, резкое и повсеместное внедрение технологий в различные сферы жизни людей оказалось связано не только с предоставлением им возможностей, но и с неравномерным распределением «технологического блага», а также с ограничением их свободы. На уровне повседневных взаимодействий люди, живя длительное время в режиме изоляции, во многих случаях только с помощью цифровых устройств смогли поддерживать социальные связи, и иногда частота их контактов (например, с родственниками и друзьями) стала даже выше, чем в обычное время. Но при этом даже возросшее количество контактов, опосредованных техническими устройствами, не может полностью заменить социальные эффекты, возникающие только во взаимодействии лицом к лицу.

Список литературы

Collins R. Social distancing as a critical test of the micro-sociology of solidarity // *American j. of cultural sociology.* – 2020. – Vol. 8, N 3. – P. 477–497.

COVID-19 : technology, social connections, loneliness and leisure activities : an international study protocol // Marston H.R., Ivan L., Fernández-Ardèvol M., Climent A.R., Gómez-León M., Blanche-T.D., Earle S., Ko Pei-Chun, Colas S., Bilir B., Öztürk-Çalikoglu H., Arslan H., Kanozia R., Kriebnegg U., Großschädl F., Reer F., Quandt T., Buttigieg S.C., Silva P.A., Gallistl V., Rohner R. // *Frontiers in sociology.* – 2020. – Nov 19. – P. 1–15. – Mode of access : <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fsoc.2020.574811/full> (accessed: 10.02.2021).

COVID-19 and the digital revolution / Hantrais L., Allin P., Kritikos M., Sogomonjan M., Anand P.B., Livingstone S., Williams M., Innes M. // *Contemporary*

social science. – 2020. – Oct 30. – P. 1–15. – Mode of access : <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/21582041.2020.1833234> (accessed: 10.02.2021).

Digital technology use during COVID-19 pandemic : a rapid review / Vargo D., Zhu Lin, Benwell B., Yan Zheng // Human behavior a. emerging technologies. – 2021. – Vol. 3, N 1. – P. 13–24.

Madianou M. A Second-order disaster? Digital technologies during the COVID-19 pandemic // Social media + society – 2020. – Vol. 6, N 3. – P. 1–5.

Watson A., Lupton D., Michael M. Enacting intimacy and sociality at a distance in the COVID-19 crisis : the sociomaterialities of home-based communication technologies // Media international Australia. – 2021. – Vol. 178, N 1. – P. 136–150.