

М.П. Концевой

Брест, БрГУ имени А.С. Пушкина

ВИРТУАЛЬНЫЕ СОБЕСЕДНИКИ В СОВРЕМЕННОЙ КОММУНИКАТИВНОЙ СРЕДЕ

Современная коммуникативная среда переживает период трансформации. Суть её в том, что наряду с человеком появился новый субъект коммуникации, цифровой актер [1], выступающий под видом виртуального собеседника. Человек обнаруживает себя в мире говорящих, слушающих, распознающих и оценивающих вещей. Эти вещи способны поддерживать произвольный разговор на уровне «понимания» семантики речи, предсказания эмоционального состояния и когнитивных интенций собеседника. Отличить в диалоге цифрового актора от человека уже практически невозможно, что вынуждает принимать законы, обязывающие виртуальных собеседников раскрывать свой статус (запрещая им не только выдавать себя за людей, но и умалчивать об этом, намеренно вводя в заблуждение относительно своей искусственности) [2]. Важно отметить, что, если виртуальный актер предупреждает человека о своей виртуальности, человек всё равно очень легко одушевляет его и приписывает ему человеческие свойства. И это, вероятно, есть следствие глубокие и не устранимых биологических механизмов [3]. Психологически утрата способности к различению в партнере по диалогу человека и виртуального собеседника обусловлена тем, что психика человека проективна. Определенное содержание психики проецируется на внешние реалии, в том числе коммуникативные. Сам же человек склонен считать, что его собеседники таковы, какими он их себе воображает. Собственные мысли, чувства, переживания люди спонтанно и бессознательно переносят на виртуальных собеседников [4].

Появление нового субъекта коммуникации радикально трансформирует все прочие базисные элементы коммуникативной среды: её предмет, цели, средства, содержание, а также характеристики процессуальности (темп, ритм, объем и др.). Такая трансформация является серьезным вызовом системе образования и требует адекватного ответа на основе рационального осмысления происходящего. Осмысление предполагает постановку правильных вопросов, поиск которых сам является важной проблемой (научной, аксиологической, сотериологической). Так, представляется неверным оценивать неизбежные перемены в бинарном противопоставлении категорий "плохо" и "хорошо", что ведет к уклонению от решения проблем в области их отрицания, игнорирования или алармизма. Неизбежность появления нового

коммуникативного актjра обусловлена всей историей развития языка и речи, через осознание человеком и человечеством своей речевой способности, изобретение письменности, печати, систем автогенерации текста. Сегодня мы словно возвращаемся в сказочную древность, с ей умными говорящими вещами. Однако, ответственная позиция сегодня предполагает неизбежное преодоление того технологического невежества, на основе которого выстраивается отношение к информационно-технологическим продуктам, как к чуду. Наше будущее зависит от того, как мы приспособимся к неизбежному, в котором можем обрести (или преодолеть) и хорошее, и плохое...

Технологической основой появления цифрового актора коммуникации является глубокое обучение нейронных сетей (Deep Learning Neural Net), использование которого позволило достичь нового качества виртуальным собеседникам. Первый период существования виртуальных собеседников, открытый в 1966 году программой ELIZA, которая поддерживала диалог, перефразируя высказывания пользователя с помощью выделения ключевых слов в пользовательских фразах и их подстановки в готовые шаблонные предложения [4], завершился. Еще несколько лет тому назад виртуальные собеседники были подделкой (алгоритмическими компьютерными программами имитации речевого поведения человека при общении с одним или несколькими пользователями). Теперь они вышли на уровень симулякра (это не имитация программой речевого субъекта, это речевой субъект, которого нет, притворяющийся, что он есть – это речевой субъект).

Такой коммуникативный актер реализуется, как правило, в качестве сетевого сервиса (встроенного в другие сервисы, приложения, системное программное обеспечение, устройства) с широким диапазоном речевых возможностей и областей применения.

Популярные голосовые ассистенты: Siri, Google Assistant, Amazon Alexa, Microsoft Cortana, Xiao AI, Алиса. «Алиса» [5] – виртуальный собеседник, который распознает естественную речь, эмулирует живой диалог, даёт ответы на вопросы пользователя и решает прикладные задачи. Ежедневная аудитория голосового помощника превышает 50 млн человек [6]. Сервис «Алиса» предоставляет инструментарий формирования прикладных коммуникативных навыков на основе платформы «Яндекс.Диалоги», среди которых много образовательных. В том числе тренажеры для развития речи и фонематического слуха, исправления дикции, освоения новых языков и др.

Виртуальные собеседники, основанный на нейросетевых технологиях, стали основой для сервисных коммуникативных роботов, специально предназначенных для общения и социального взаимодействия с людьми,

снабженных соответствующими интерфейсами программами и способных придерживаться заданных социокультурных норм.

Терминология в области коммуникативных роботов еще не устоялась, можно встретить такие термины, как *sociable robots*, *societal robot*, *social robot*, *social interactive robot*, *sociobot*. Социальная робототехника, так определяет среди их базовых возможностей:

- обладание выраженными личностными качествами, характером,
- способность к выражению эмоций,
- опору на современные невербальные системы коммуникаций,
- понимание и учет мимики, жестов, интонаций собеседника,
- способность поддерживать диалог, адаптированный к пользовательскому персональному профилю,
- способность обучаться и совершенствовать свои речевые навыки,
- ориентированность на создание и поддержку социальных связей.
- учет коммуникативного, социального и культурного контекста.
- выраженные гендерные роли,
- способность к пониманию шуток, в перспективе – способность оригинально и к месту шутить.

Коммуникативные роботы выпускаются с антропоморфной (Kirobo, Pepper, Azimo, Promobot) или зооморфной (Aibo – собака, Paro – тюлень, Shelly – черепаха) реализацией внешнего вида, часто с нарочито искусственным (игрушечным, мультипликационным) уровнем схожести с человеком или иным прообразом. Форм-фактор робота определяется его функциональным назначением или оптимизацией конструкции, в этом случае социальность робота реализуется в его поведении или в голосовом взаимодействии. Социальный робот может не иметь никакого-внешнего интерфейса, оставаясь, например, голосом. Так, с использованием речевого актора Алиса Яндекс.Браузер может озвучивать тексты, зачитывая вслух то, что написано на веб-страницах (целиком или фрагменты [7]).

Виртуальные собеседники предназначены для выполнения различных социальных и коммуникативных ролей, во многом компенсаторного плана: скрасить все более усиливающееся одиночество человека [8], помочь ему социализироваться или же адаптироваться к ситуации социальной депривации [9] и др.

В гуманитарном аспекте, существенно важно, что появление нового субъекта коммуникации оказывает значимое влияние и на межличностную коммуникацию. Так, исследования Шерри Теркл показали, что среди молодежи «старомодное общение наедине» все более часто воспринимается как избыточно сложное, даже пугающее, на основании того, «проходит в реальном времени, без возможности контролировать то, что вы воспринимаете или собираетесь сказать» [10]. Психологические

компенсаторные феномены переноса, проекции и персонификации облегчают коммуникацию с цифровыми акторами и являются фундаментом предпочтительного выбора виртуальных собеседников [11].

Виртуальный собеседник, как новый субъект (цифровой актер) современной коммуникативной среды является феноменом расширенной реальности (Extended Reality) – интегрального концепта, который объединяет константные и виртуальные реальности: дополненную реальность (Augmented Reality), виртуальную реальность (Virtual Reality), смешанную реальность (Mixed Reality), погружающую реальность (Immersive reality) и др. Адекватное психолого-педагогическое осмысление и освоение виртуальных собеседников в современной коммуникативной среде предполагает введение их в контекст Extended Reality.

Литература

1. Кутырев В. А. Бытие или ничто / В.А. Кутырев – СПб: Издательство «Алетейя», 2009 – 496 с. С. 326
2. Senate Bill No. 1001 CHAPTER 892 [Electronic resource] – Mode of access: http://leginfo.legislature.ca.gov/faces/billTextClient.xhtml?bill_id=201720180SB1001 – Date of access: 11.03.2020.
3. Touching a robot can elicit physiological arousal in humans [Electronic resource] – Mode of access: https://www.eurekalert.org/pub_releases/2016-04/ica-tar033116.php – Date of access: 11.03.2020.
4. Joseph Weizenbaum, Jeff Shrager, Steve North Eliza [Electronic resource] – Mode of access: <http://www.atariarchives.org/bigcomputergames/showpage.php?page=20> – Date of access: 11.03.2020.
5. Алиса (голосовой помощник от Яндексa) [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/alice> – Дата доступа: 11.03.2020
6. Навыки Алисы [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://dialogs.yandex.ru/store/essentials> – Дата доступа: 11.03.2020
7. И говорит Браузер человеческим голосом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://yandex.ru/blog/company/i-govorit-brauzer-chelovecheskim-golosom> – Дата доступа: 11.03.2020
8. Социальные роботы: высокие технологии против одиночества [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://newtonew.com/science/sociable-robots-and-human-loneliness> – Дата доступа: 11.03.2020
9. Маркина С. Робот использует ИИ для обучения детей с аутизмом [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.computerra.ru/254891/robot-ispolzuet-ii-dlya-obucheniya-detej-s-autizmom/> – Дата доступа: 11.03.2020
10. Sherry Turkle, Reclaiming Conversation: The Power of Talk in a Digital Age, (New York: Penguin Press, 2013), 448 pp. P.22.
11. Ёлкина В. Все о цифровых людях: как виртуальные персонажи становятся самыми успешными блогерами / В. Ёлкина [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://rb.ru/story/digital-humans/> – Дата доступа: 11.03.2020