

УДК 174.4

**Этикет и этика видеоконференций\***

*Аннотация.* В статье формирование этики и этикета видеоконференций рассматривается как пример нормотворческой деятельности, призванной в сжатые сроки упорядочить пространство взаимодействия большого количества людей в относительно новом и непривычном окружении. Выделяются этапы, субъекты, ценностные основания этого нормотворчества. Показано, как по мере увеличения количества инцидентов и конфликтных ситуаций выявляются основные проблемные места группового взаимодействия в дистанционном режиме, и разработчики платформ и пользователи предлагают нормы, способные решить проблемы или смягчить их остроту. Автор фиксирует наиболее распространенные нормы проведения видеоконференций. Показывается, что для осмысления и систематизации этих норм необходимо их рассмотрение в определенном ценностном контексте. Для этого следует определиться, являются ли процессы форсированной цифровизации общения благом или вынужденным процессом, следует ли применять старые нормы к новым условиям или конструировать новые нормы, исходя из этих условий и т.д. Делается заключение, что такой анализ – задача для будущих научных исследований, этических экспертиз, публичных обсуждений, ведущей площадкой, для организации которых могут стать современные университеты. Выводы статьи могут быть полезны для понимания специфики нормотворчества в информационном обществе.

*Ключевые слова:* этикет, деловая этика, видеоконференции, цифровая этика, нормы, ценности, нормотворчество.

Из-за форсированного перевода трудовой и образовательной деятельности на дистанционный режим официальное взаимодействие огромного количества людей во всем мире (школьников, студентов, учителей и преподавателей, офисных работников) стало проходить в режиме видеоконференций. По мере распространения COVID-19 число пользователей популярных платформ для организации подобных мероприятий возросло как минимум в десятки раз.

Ни разработчики платформ, ни участники конференций не имели возможностей, подготовиться к слишком резким изменениям. Следствием этой неготовности стали разного рода инциденты и скандалы, связанные со шпионажем, троллингом, нарушением авторских

---

\* Статья подготовлена при финансовой поддержке РФФИ в рамках научного проекта № 19-011-00082.

прав, передачей третьим лицам информации о пользовательских профилях, обнародованием аудио- и видеоматериалов частного характера, подрывом репутации организаций и отдельных лиц.

Причинами этих и подобных им проблем явились не только недоработки технического характера или неоднозначные решения владельцев платформ, но и неподготовленность участников и организаторов видеоконференций к общению в новом для себя режиме. Далеко не последнее место в списке причин занимает недостаточно четкое понимание пользователями правил проведения видеоконференций. Усложняет ситуацию отсутствие какого-либо общепринятого стандарта поведения на видеоконференциях, а нормы существуют либо в виде общих рекомендаций, составленных пользователями или разработчиками платформы, либо в форме правил, созданных конкретными компаниями для внутреннего пользования.

Нормы этики и этикета видеоконференций в настоящий момент находятся в состоянии активного формирования. Этот процесс показателен как один из примеров деятельности, задача которой – в сжатые сроки упорядочить пространство взаимодействия большого количества людей в относительно новом и непривычном окружении. Анализ этого процесса, его этапов, субъектов, ценностных оснований может быть полезен для понимания особенностей нормотворчества в информационном обществе.

### ***Возникновение норм***

Нормотворческий процесс, как правило, проходит несколько взаимосвязанных этапов. Вначале, по мере увеличения количества инцидентов и конфликтных ситуаций (кейсов), фиксируются повторяющиеся проблемы и предлагаются нормы, способные их решить или смягчить их остроту. Далее эти нормы систематизируются, обсуждаются на публичных площадках и переводятся на язык этики или права. Если достигается публичный и научный консенсус по их поводу, они оформляются в виде нормативных документов (деклараций разного рода международных организаций, представительных конгрессов, форумов и т.д.).

На первом этапе формирования норм этики и этикета видеоконференций в качестве субъектов нормотворчества выступают лица и организации, деятельности и репутации которых отсутствие регуляции может нанести ущерб (стейкхолдеры). К ним можно отнести разработчиков платформ и организации, которые ими пользуются. Нормы на этом этапе, как правило, заимствуются из наиболее близких сфер (этикета проведения бизнес-конференций, цифровой этики и этикета, рекомендаций по проведению видеосъемки и аудиозаписи

и т.д.) и трансформируются, приспособляясь к новым требованиям. Так, разработчики Zoom предлагают список советов (обозначенный на сайте как «Этикет видеоконференции»), в котором традиционные правила деловой этики и этикета переосмысливаются применительно к условиям групповых встреч в онлайн-режиме. Соответственно, рекомендация поддерживать зрительный контакт с собеседником трансформируется в правило смотреть в камеру; требование прощаться со всеми гостями после встречи превращается в совет администратору не завершать встречу, пока все участники не покинут ее; запрет перебивать собеседника превращается в правило, требующее держать микрофон выключенным, если кто-то уже говорит и т.д. Некоторые правила позволяют не только повысить эффективность коммуникации, но и разгрузить общий трафик на платформе (в чем, видимо, проявляется дополнительная заинтересованность разработчика): так, предлагается ограничить число участников, только теми, без кого действительно нельзя обойтись [7].

Компании, учебные заведения, государственные учреждения все активнее разрабатывают правила и регламенты проведения видеоконференций, в которых, как принято, прописываются важнейшие нормы этикетного характера. Так, ряд практических советов участникам и организаторам видеоконференций предлагает Стэнфордский университет. Его разработчики рекомендуют предупреждать о том, что видеоконференция записывается; предоставлять удаленным участникам такие же возможности для участия, как и очным (если встреча проходит в смешанном формате); обязательно представляться, если в конференции много участников; не поворачиваться к камере спиной и т.д. [6]. Университет также предлагает обучающее видео для пользователей, предлагающее «хорошую практику» проведения конференции, сжатую в десять кратких правил [5].

Похожий набор правил хорошего тона для вебинаров в формате видеоконференции предлагается на сайте ВШЭ, где, например, указывается, что подключаться к вебинару следует только по проверенной ссылке, указывать реальные имя и фамилию для участия в вебинаре, прикреплять фотографию; не писать лишнего в чат, не передавать никому и не публиковать в открытом доступе пароль от вебинара, оказывать содействие преподавателю в использовании новых для него цифровых инструментов и т.д. [1]. На сайте этого же вуза размещены оформленные в виде списка правил советы эксперта, объясняющие (о чем сообщается в аннотации) «как правильно выставить за дверь во время онлайн-занятия, что делать, чтобы оптимизировать учебный процесс, зачем использовать отложенные письма и почему важно не беспокоить коллег по выходным» [2].

Активно используют платформы видеоконференций и органы власти для проведения совещаний онлайн, устанавливая при этом и нормы их использования. Например, показательный отрывок (из распоряжения «О регламенте проведения совещаний с использованием системы видеоконференцсвязи в Администрации г. Улан-Удэ»):

- при предоставлении слова (поступлении вопроса) перед началом выступления представляться (если предоставивший слово не сделал этого);

- вопросы должны быть адресованы конкретному участнику селектора, т.е. не должны задаваться абстрактные вопросы, не имеющие адресата;

- не допускается длительное обсуждение вопросов и уход в частные моменты;

- доклады должны быть краткими и емкими, исключая излишнюю растянутость и чрезмерную поспешность речи;

- при ответах на вопросы необходимо демонстрировать уважительное отношение к участникам [4].

Наконец, некоторые правила создаются специально для встреч отдельных групп (семинаров, заседаний) и рассылаются участникам видеоконференций вместе со ссылками на нее.

Анализ разного рода регламентирующих документов (которых с каждым месяцем становится все больше) позволяет не только выявлять особенные нормы, применение которых обусловлено специфическими целями отдельных видеоконференций (проведение занятий, научных конференций, рабочих совещаний и т.д.), но и постепенно фиксировать общие, базовые нормы цифрового этикета, возникающие для регуляции взаимодействия на видеоконференциях.

Для определения важности общих норм, их «нормативного веса» в системе регуляции важно выяснить, как пользователи соотносят их важность или реагируют на их нарушение. Так, согласно данным экспертного опроса, проведенного агентством Comipca, участники (в скобках обозначен их процент) считают, что во время видеоконференции совершенно неприемлемы такие действия:

- есть во время конференции (79%);
- опаздывать больше, чем на 5 минут (73%);
- находиться в шумных местах (71%);
- участвовать на фоне личных вещей, беспорядка (68%);
- не выключать сторонние уведомления на устройстве (68%);
- опаздывать на любой срок (68%);
- злоупотреблять отвлекающими и провокационными виртуальными фонами (67%);
- проводить долгие встречи без пауз (67%);

- перебивать других участников (66%);
- избыточно писать в чат (60%);
- использовать никнеймы вместо реальных имен (58%);
- не прощаться с другими участниками (58%);
- не отключать свой микрофон, когда говорит другой (53%);
- не приветствовать других участников (51%).

Действия подобного рода, считают эксперты, могут допускаться только по уважительным причинам и с разрешения организаторов. В конце списка находятся действия, которые, в принципе, признаются допустимыми, если формат конференции прямо этого не запрещает:

- участвовать с выключенным видео (15%);
- присутствовать на встрече пассивно, не вовлекаться (14%);
- пить во время конференции (14%) [3].

### **Систематизация норм**

После отбора норм и определения их нормативного веса создаются общие наборы практических советов, претендующие на универсальность. Как правило, списки такого рода представляют собой обычные компиляции. Определенная часть рекомендаций в них совпадает (иногда они просто копируются из одного набора правил в другой), а какие-то советы отличаются, отражая личные представления компилятора об эффективной видеоконференции и деловом этикете.

Наиболее развернутые правила адресованы организаторам видеоконференций. В большей части рекомендаций в ходе организации деятельности, предваряющей видеоконференцию, администратору предлагается:

- оценить реальную необходимость проведения видеоконференции или присутствия на ней определенных людей (иногда достаточно просто выслать им информацию);
- определить администратора, технического помощника, ведущего протокол и их задачи;
- определить правила взаимодействия (если те не определены), разослать инструкции (в каком порядке выступать, как брать слово и т.д.);
- заблаговременно разослать информацию с четкими задачами, планируемыми результатами, повесткой дня, форматом выступлений;
- четко распределить время (установить регламент выступлений, время начала и завершения конференции, количество и длительность перерывов, предварительно разослать все документы, с которыми можно ознакомиться заранее);

- обеспечить безопасность ссылок (не размещать их на внешних сайтах, использовать уникальные идентификаторы);
- организовать рабочее место и свет, выбрать окружение без посторонних шумов с нейтральным фоном, ограничить доступ посторонним;
- надеть однотонную одежду, соответствующую деловому дресс-коду;
- указать реальное имя, обеспечить адекватное фото заставки.
- заранее проверить доступность материалов (документов, файлов), обновить системы и программы, отключить звуки системных оповещений;
- убедиться в работоспособности приборов, наличии подключений, уровне заряда, продумать возможность альтернативного подключения;
- выйти в систему до начала конференции для проверки связи.

Во время конференции администратор должен:

- начать ее в оговоренное время;
- поприветствовать участников, при необходимости представить их, кратко напомнить о повестке, правилах, задачах участников;
- предупредить о том, что ведется запись;
- попросить отключить звук телефонов, уведомлений программ, объяснить порядок действий на случай технических проблем;
- быть кратким и говорить по существу дела;
- быть вежливым и внимательным ко всем участникам встречи;
- отключать звук микрофона, когда кто-то говорит;
- по возможности оставлять видеокамеру включенной, чаще смотреть в объектив для визуального контакта с другими участниками;
- постоянно держать под контролем состояние камеры и микрофона;
- не заниматься посторонними делами с включенной видеокамерой;
- чрезмерно не жестикулировать, избегать резких движений;
- при демонстрации экрана не допускать показа личной информации;
- использовать чат по назначению;
- блокировать тех, кто нарушает правила;
- завершать видеоконференцию в оговоренное время;
- покидать конференцию последним.

Советы, обычно предлагаемые прочим участникам видеоконференций (в том числе студентам), обычно представляют собой 7-10 кратко выраженных правил, касающихся внешнего вида, пользова-

ния камерой и микрофоном, пунктуальности и т.д. Подавляющее большинство норм носит узкопрактический, этикетно-технический характер. Для того, чтобы придать этим нормам смысл и системность, необходимо поместить их в определенные ценностные рамки.

### **Ценностный контекст**

Тот факт, что определенные нормы применяются большим количеством людей или признаются важными в экспертном сообществе, достаточно значим, однако не является свидетельством в пользу того, что именно эти нормы должны быть признаны в качестве правильных. Важно не только зафиксировать нормы, но и оценить их с позиций, выходящих за пределы инструментальных, технических задач. Для этого необходимо определить, какие ценностные изменения привели к возникновению новых практик, требующих регулирования и посмотреть на ситуацию с определенной ценностной позиции.

Основной вопрос, ответ на который изменяет оптику взгляда на видеоконференции, звучит так: «Является ли практика видеоконференций нормой межличностного взаимодействия на современном этапе развития общества или вынужденной мерой»? Очевидно, что в условиях пандемии дистанционное общение позволило решить множество проблем, грозивших разобщением, и сохранить относительно приемлемый уровень рабочего и учебного взаимодействия. Широко распространено мнение, что пандемия послужила толчком, ускорившим неизбежный процесс перехода этих взаимодействий из реальной среды во всемирную сеть. Это предполагает, что подобные практики (особенно там, где такому переходу сопутствует экономия усилий и средств) в большинстве случаев должны стать постоянными.

С другой стороны, если в чрезвычайных условиях какое-либо решение явилось правильным, это еще не значит, что оно будет единственно верным и в нормальных условиях. Виртуальное групповое общение может рассматриваться и как суррогат, который не способен заменить множество взаимодействий, доступных только при непосредственном контакте. То, что связывает нас в чрезвычайной ситуации, в нормальных условиях может нас разобщать. Научный коллектив, школьный класс, студенческая группа создаются множеством связей, которые не сводятся только к формальному взаимодействию на нейтральном фоне.

От морального статуса группового общения зависит ответ на ключевой вопрос этикета видеоконференций. Если это лишь вынужденная мера (в какой-то степени даже «необходимое зло»), то такая конференция должна проводиться только в том случае, если без нее обойтись нельзя и восприниматься в качестве временной и чрезвычайной.

чайной практики (как, например, необходимость спускаться в укрытие во время бомбежки в случае войны). Если же это давно назревшая норма, которая облегчает жизнь и является благом для общества, то должны формироваться нормы, облегчающие групповое взаимодействие в дистанционном режиме. Так, например, ряд этикетных правил участия в видеоконференции призван регулировать проблемы, связанные с возможным вторжением проявлений личной жизни в официальное рабочее или учебное пространство. Поскольку школьный класс, студенческая аудитория или офис фактически переместились в дома и квартиры, каждому участнику пришлось выделить внутри частного пространства определенное место для публичных взаимодействий. В существующих правилах этикета его предлагается в прямом смысле слова отгородить от непредсказуемых и многообразных элементов частной жизни: пресечь доступ в него домашних (особенно детей и животных), максимально опустошить и обесцветить. Допуск в это обезличенное пространство предполагает особый дресс-код, определенные ограничения в действиях и движениях, постоянный контроль статуса камеры и микрофона.

Правила, регулирующие эти ограничения (заимствованные, в основном, из этикета проведения традиционных очных конференций), можно принимать как данность, требующую настроиться на рабочий режим. Однако вторжение публичного пространства в частное можно рассматривать в другом ценностном контексте и считать его одним из проявлений общей тенденции взаимопроникновения и смешения досуга и труда в эпоху цифровых взаимодействий. Во многих сферах деятельности унифицированный рабочий стиль сменяется разнообразием индивидуальных стилей, обезличенность – демаскификацией, неформальные связи начинают превалировать над формальной иерархией. Если это действительно социальный тренд, претендующий на то, чтобы сменить традиционный, тогда, возможно, правила группового общения в интернете не должны так жестко ограничивать проявления приватности. Напротив – нужны новые нормы, призывающие терпимо относиться к тому, что люди одевают для встреч то, что им удобно или то, что подчеркивает их индивидуальность, а появление в кадре членов семьи или животных не является чем-то скандальным. Возможно, такой подход позволит членам группы лучше узнать друг друга, сделать общение на расстоянии менее официозным, а значит и более продуктивным. Иными словами, не обязательно механически переносить работавшие в других контекстах нормы на новую реальность, особенно если принятие некоторых её аспектов может оказаться более приемлемым путем решения возникших проблем.

Многие из норм, регулирующих конференции, относятся, казалось бы, к чисто техническим вопросам, которые не имеют ни этикетного, ни, тем более, этического значения. Однако само наличие таких норм и повышение их количества в системе регуляции является важным маркером того, что техника выходит на новый уровень отчуждения от человека, становится все более важным, но все менее контролируемым фактором нашей деятельности. Эти изменения, трансформирующие базовые условия нашей повседневной жизни, также требуют ценностного ответа: нам нужно или продолжать создавать новые «техноэтикетные» нормы, или искать пути минимизировать влияние техники на жизненно важные для нас практики.

Пока не установлены ценностные координаты функционирования этикетных норм, их сложно свести в целостную систему и кодифицировать. Это задача для взвешенного научного анализа (социологического, психологического, философского), этических экспертиз, публичных обсуждений, площадкой для организации которых могут стать университеты, многие сотрудники которых за последнее время накопили, пожалуй, наиболее богатый опыт группового общения в интернете.

#### Список литературы

1. WEBикет для студента: правила хорошего тона на вебинаре. URL: <https://www.hse.ru/covid/webiquette> (дата обращения: 12.12.2020).
2. *Кривошея Е.* Digital Etiquette или правила поведения в онлайн. URL: <https://icef.hse.ru/news/361061576.html> (дата обращения: 12.12.2020).
3. Можно ли во время конференций...? URL: [https://yadi.sk/i/L-1NbE\\_EbpPfk7A](https://yadi.sk/i/L-1NbE_EbpPfk7A) (дата обращения: 12.12.2020).
4. О регламенте проведения совещаний с использованием системы видеоконференций связи в Администрации г. Улан-Удэ. URL: <http://docs.cntd.ru/document/440591882> (дата обращения: 12.12.2020).
5. Best Practices for Effective Video Conferencing. URL: <https://uit.stanford.edu/videoconferencing/best-practices> (дата обращения: 12.12.2020).
6. Meeting Etiquette Tips. URL: <https://uit.stanford.edu/videoconferencing/meeting-etiquette> (дата обращения: 12.12.2020).
7. *Montgomery J.* Video Meeting Etiquette: 7 Tips to Ensure a Great Attendee Experience. URL: <https://blog.zoom.us/video-meeting-etiquette-tips/> (дата обращения: 12.12.2020).

