

ОРИГИНАЛЬНАЯ СТАТЬЯ

DOI: 10.26794/2226-7867-2025-15-5-6-16

УДК 004.891:316.77+316.64:004.8(045)

Человек и системы искусственного интеллекта: формирование гибридной модели коммуникации

В.А. Шилова^а, М.А. Плетнева^б^а Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Российская Федерация;^б Российский университет дружбы народов им. Патриса Лумумбы, Москва, Российская Федерация

АННОТАЦИЯ

В статье анализируются коммуникативные практики, применяемые человеком в общении с искусственными коммуникативными системами. В центре внимания находится тот уникальный гибридный характер взаимодействия, который формируется на стыке человеческих ожиданий и алгоритмических ограничений. Авторы показывают, как традиционные модели общения трансформируются, адаптируясь к новым цифровым реалиям, где собеседник лишен субъектности в привычном понимании, но при этом провоцирует сложные и порой амбивалентные формы коммуникативного поведения. Эмпирической основой исследования послужили 24 полуструктурированных интервью, анализ которых проводился в соответствии с методологией обоснованной теории. Последовательное применение открытого, осевого и избирательного кодирования позволило авторам выйти за рамки простого описания речевых тактик и осуществить концептуализацию коммуникативной практики как особой формы социального действия. Сочетание глубокого эмпирического анализа с теоретической рамкой дало возможность раскрыть глубинные механизмы взаимодействия, включая мотивационные интенции пользователей, особенности символического восприятия искусственного интеллекта и весь спектр эмоционального отклика — от любопытства и восторга до разочарования и фрустрации. В результате исследования выявлены ключевые стратегии, к которым прибегают пользователи: от утилитарного уточнения запросов и ролевого программирования до эмоционально окрашенной вежливости и игрового экспериментирования. Показано, что внешне технологически опосредованная коммуникация внутренне воспроизводит и одновременно трансформирует человеческие модели общения, создавая новый синтез рационального и социального. Таким образом, коммуникация с искусственным интеллектом предстает не как упрощенный обмен командами, а как сложный, многомерный процесс постоянной адаптации, где человек выстраивает уникальные отношения с алгоритмически организованным партнером, занимающим позицию амбивалентного псевдосубъекта.

Ключевые слова: коммуникация; искусственный интеллект; коммуникация в модели человек-искусственный интеллект; коммуникативные практики; интенциональность; обоснованная теория

Для цитирования: Шилова В.А., Плетнева М.А. Человек и системы искусственного интеллекта: формирование гибридной модели коммуникации. *Гуманитарные науки. Вестник Финансового университета*. 2025;15(5):6-16. DOI: 10.26794/2226-7867-2025-15-5-6-16

ORIGINAL PAPER

Humans and Artificial Intelligence Systems: Building a Hybrid Communication Model

V.A. Shilova^a, M.A. Pletneva^b^a Institute of Sociology of the Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation;^b Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russian Federation

ABSTRACT

The article analyzes the communicative practices used by humans in communicating with artificial communication systems. The focus is on the unique hybrid nature of the interaction, which is formed at the junction of human expectations and algorithmic constraints. The authors show how traditional communication models are being transformed, adapting to new digital realities, where the interlocutor is deprived of subjectivity in the usual sense, but at the same time provokes complex and sometimes ambivalent forms of communicative behavior. The empirical basis of the study was 24 semi-

structured interviews, the analysis of which was conducted in accordance with the methodology of sound theory. The consistent use of open, axial, and selective coding allowed the authors to go beyond the simple description of speech tactics and conceptualize communicative practice as a special form of social action. The combination of deep empirical analysis with a theoretical framework made it possible to uncover the deep mechanisms of interaction, including the motivational intentions of users, the features of symbolic perception of artificial intelligence, and the entire spectrum of emotional response – from curiosity and delight to disappointment and frustration. As a result of the research, the key strategies used by users are revealed: from utilitarian query refinement and role-playing programming to emotionally tinged politeness and game experimentation. It is shown that externally technologically mediated communication internally reproduces and simultaneously transforms human communication models, creating a new synthesis of rational and social. Thus, communication with artificial intelligence appears not as a simplified exchange of commands, but as a complex, multidimensional process of constant adaptation, where a person builds a unique relationship with an algorithmically organized partner who occupies the position of an ambivalent pseudo-subject.

Keywords: communication; artificial intelligence; communication in the human-artificial intelligence model; communicative practices; intentionality; grounded theory

For citation: Shilova V.A., Pletneva M.A. Humans and artificial intelligence systems: Building a hybrid communication model. *Humanities and Social Sciences. Bulletin of the Financial University*. 2025;15(5):6-16. DOI: 10.26794/2226-7867-2025-15-5-6-16

ВВЕДЕНИЕ

Коммуникация в условиях стремительной цифровизации приобретает новые формы, охватывающие не только традиционное взаимодействие между людьми, но и взаимодействие человека с искусственно созданными агентами, в частности с системами искусственного интеллекта [1]. На фоне стремительного распространения технологий ИИ — от чат-ботов до голосовых ассистентов и генеративных моделей — складывается качественно новая ситуация, в которой субъектом повседневной коммуникации все чаще наравне с человеком становится алгоритмическая система [2]. Это обстоятельство не только расширяет границы понимания коммуникации, но и ставит под вопрос устойчивость классических социологических моделей взаимодействия, основанных на симметрии и субъектности.

В статье «Особенности коммуникативных практик в рамках человеко-машинной коммуникации», посвященной формированию теоретической составляющей исследования коммуникации человека с ИИ, мы уже концептуализировали и осмыслили понятие искусственного интеллекта как субъекта коммуникации и определили его как совокупность сформированных человеком логических, рациональных, формализованных алгоритмов, организующих процессы, имитирующие когнитивную деятельность человека, проявляющуюся в способности к принятию и обработке коммуникативных сообщений человека для воспроизведения дальнейшей ответной реакции в виде коммуникативного сообщения [3]. В данной работе проведена типологизация искусственного интеллекта, включенного в коммуникативные практики, по различным основаниям. Нами выделены типы искусственного интеллекта по способу коммуникации, уровню ИИ, способности обработки естественного языка, доступности на различных

платформах, функциям [3]. Сформированная нами ранее типология позволила провести качественное исследование коммуникативных практик человека с ИИ, результаты которого представлены в данной статье.

ОПИСАНИЕ МЕТОДОЛОГИИ ИССЛЕДОВАНИЯ

В настоящей статье мы опираемся на данные, собранные в ходе полуструктурированного интервью. Мы выбрали 24 информанта, распределенных по 8 человек по следующим возрастным группам: 18–34 года; 35–49 лет; 50 лет и старше.

В каждой возрастной категории сохранен гендерный баланс (50% мужчин и 50% женщин). Первичный отбор информантов осуществлялся посредством скрининговой анкеты, содержащей вопросы о демографических характеристиках (пол, возраст, профессиональная деятельность), уровне цифровой компетентности и частоте взаимодействия с ИИ. Данный этап обеспечил целенаправленный подбор участников в соответствии с критериями и целями исследования. Метод полуструктурированного интервью был выбран как наиболее релевантный способ получения детализированных данных о специфике взаимодействия пользователей с ИИ. Интервью проводились в соответствии с заранее подготовленным гайдом, содержащим ряд открытых вопросов, направленных на выявление общих тенденций и особенностей взаимодействия пользователей с системами искусственного интеллекта.

В рамках гайда особое внимание уделялось оценке удобства использования и эффективности коммуникативных практик с искусственным интеллектом. Проведенные интервью предусматривали последовательное раскрытие определенных тем. Разработанный гайд включал четыре тематических блока:

1. Информированность и общее представление о системах искусственного интеллекта.
2. Личный опыт взаимодействия с системами ИИ.
3. Опыт общения с чатами с технологией GPT, умными колонками, простыми чат-ботами в мобильных приложениях и на сайтах, голосовым ботом-оператором телефонной горячей линии.
4. Личное отношение к искусственному интеллекту.

КОДИРОВАНИЕ И АНАЛИЗ ИНТЕРВЬЮ

В ходе расшифровки интервью, направленных на выявление особенностей коммуникативных практик в системе «человек — искусственный интеллект», и кодирования данного материала нами была применена методология анализа качественных данных, основанная на принципах обоснованной теории [4]. Процедура кодирования осуществлялась в соответствии с классической трехступенчатой схемой, включающей открытое, осевое и завершающее избирательное кодирование, что позволило проследить путь от первичного выявления смысловых единиц до формулировки центральной категории и построения концептуальной модели. В результате открытого кодирования транскрибированных интервью выделено множество кодов, группируемых в концептуальные категории, отражающие ключевые черты, смыслы и формы взаимодействия человека с искусственным интеллектом. При этом структура кодов не была задана заранее: категории формировались в ходе работы с текстами на основе повторяющихся тем, поведенческих паттернов и интенций.

Ниже представлены наиболее значимые категории и примеры кодов, полученных в процессе открытого кодирования.

Одной из наиболее содержательно насыщенных стала категория вопросов «Понимание и восприятие ИИ», где фиксировались высказывания информантов, описывающих, как они концептуализируют искусственный интеллект. Участники исследования чаще всего осмыслили ИИ как инструмент, помощника или алгоритмическую систему, обладающую определенной логикой, но не наделенную сознанием или способностью к эмпатии. Так, один из информантов, отвечая на вопрос о сущности ИИ, отметил, что: «Это алгоритм, который помогает при сборе большого количества информации, структурировании, систематизировании». Для многих информантов ИИ остается функциональным и технологически ограниченным объектом, однако

в ряде случаев наблюдается тенденция к частичной субъектной репрезентации, особенно в ситуациях игрового или эмоционального взаимодействия. Например, один из информантов отметил: «Он может составить сказку на основе каких-то твоих предложений». В этом случае ИИ интерпретируется уже не как просто техническое средство, а как квазисубъект, способный на креативные формы взаимодействия.

Категория «Коммуникативные особенности и стратегии» зафиксировала разнообразные способы взаимодействия с ИИ, демонстрирующие, как пользователи адаптируются к функционалу и ограничениям цифрового собеседника. К числу устойчивых практик можно отнести: уточнение запросов, пошаговую формулировку инструкции, использование ролевых промптов (например, «представь, что ты преподаватель»), а также имитацию вежливости. Многие участники осознанно выстраивают диалог с ИИ по определенной схеме. Один из информантов отмечает: «Я в двух-трех предложениях описываю контекст... далее даю пояснение». Другой подчеркивает необходимость четкости и пошаговости: «Формулирую запрос так, чтобы он меня понял». Подобные высказывания позволяют сделать вывод о формировании у пользователей рефлексивной стратегии коммуникации с ИИ — стратегии, которая ориентирована на максимальную эффективность, но одновременно приближается по форме к межличностному взаимодействию. Не менее показательной оказалась категория «Ограничения и барьеры», в которую вошли коды, связанные с неудовлетворенностью пользователей — как по техническим, так и по содержательным причинам. Наиболее часто фиксировались жалобы на шаблонные, однотипные ответы голосовых ассистентов, а также на склонность ИИ к генерации недостоверной информации.

Один из информантов подчеркивает: «Он не пишет, что он не знает, он выдумывает», — указывая тем самым на проблему «выдуманных» фактов. Другой информант, описывая опыт взаимодействия с голосовым помощником, говорит: «Она очень глупо и позитивно отвечает. Она слишком позитивная», — что свидетельствует не только о технологической ограниченности системы, но и о неудовлетворенности эмоциональной составляющей ее коммуникативного поведения. Категория «Эмоциональный и психологический отклик» демонстрирует амбивалентную реакцию пользователей: от восторга и интереса до раздражения и разочарованности. Многие информанты с энтузиазмом описывают первые впечатления от взаимодействия

с ИИ, подчеркивая скорость отклика, разнообразие вариантов, удобство. Например: «Просто был отвал башки», — говорит один из участников, описывая опыт использования ИИ в генерации визуального контента. Однако рядом с этим встречаются и опасения, связанные с возможностью подмены человеческого общения симуляцией. Как отмечает один из информантов: «Они могут заменить человека. Это, конечно, пугает».

Отдельной категорией были выделены «Сценарии использования ИИ», которые варьируются от выполнения учебных заданий, составления резюме и таблиц до генерации сказок, анекдотов и управления умным домом. Такие сценарии позволяют рассматривать взаимодействие с ИИ как многослойную практику, включающую как утилитарные, так и квазиигровые формы.

Особенно часто упоминались случаи использования ИИ в образовательных целях, при подготовке курсовых, дипломных и контрольных работ. Например: «Занималась написанием курсовой работы... просила его перефразировать текст».

Таким образом, результаты открытого кодирования позволили не только выделить несколько ключевых категорий, но и зафиксировать все многообразие смысловых направлений, в которых разворачивается взаимодействие человека с искусственным интеллектом. На этапе осевого кодирования основной задачей стало проследить, каким образом эти категории соотносятся между собой, какие связи и зависимости между ними можно установить и какие условия способствуют формированию той или иной коммуникативной практики. Если на этапе открытого кодирования внимание было сосредоточено преимущественно на фиксации повторяющихся высказываний, тем и смыслов, то теперь, на основании их систематизации, появилась возможность проследить, как отдельные аспекты опыта пользователя — когнитивные, инструментальные, эмоциональные — не просто сосуществуют, но и формируют устойчивые модели поведения в коммуникативном контакте с искусственным интеллектом.

Ниже представлена *таблица* с результатами осевого кодирования, а также ее интерпретация.

КОММУНИКАТИВНЫЕ ПРАКТИКИ В МОДЕЛИ ЧЕЛОВЕК — ИСКУССТВЕННЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ

Анализ эмпирического материала, проведенный в логике методологии обоснованной теории [4], позволил выявить не просто набор форм или техник

взаимодействия, но и устойчиво воспроизводящиеся коммуникативные практики, посредством которых пользователь выстраивает и регулирует свое общение с искусственным интеллектом [5]. При этом сами практики оказываются не только адаптивной реакцией на ограничения технологической системы, но и прямым отражением того, как человек воспринимает ИИ — как собеседника, как вспомогательный механизм или как нечто промежуточное, обладающее признаками субъектности, но не достигающее ее полноты [6].

В наиболее общем виде можно утверждать, что коммуникативные практики строятся на пересечении нескольких факторов: коммуникативной интенции, представления о возможности понимания со стороны ИИ, контекста задачи, а также эмоционального фона, сопровождающего данное взаимодействие. В этом отношении описанные нами практики представляют собой не механистические шаблоны, а динамичные, контекстуально чувствительные практики, формирующиеся в пространстве между человеческими ожиданиями и алгоритмическими ограничениями.

Важным приемом, позволяющим пользователю контролировать логику ответа, стала практика ролевого программирования, при которой ИИ заранее «назначается» на выполнение определенной роли. Это позволяет человеку не только задать рамку ожидаемого ответа, но и управлять стилем, терминологией и даже позицией, с которой искусственный интеллект должен реагировать. Стратегия особенно востребована в образовательном и профессиональном контексте, когда необходимо имитировать экспертную коммуникацию.

Информанты отмечают, что обращаются к ИИ с установкой представить себя в определенной социальной роли или позиции. Такая установка часто сопровождается уточняющим инструктажем: «представь, что ты преподаватель», «дай комментарий как эксперт по...», «ответь как специалист». Это создает иллюзию коммуникативной симметрии — несмотря на то, что взаимодействие осуществляется с программой, за счет символической ролевой разметки формируется ощущение адресного, осмысленного диалога. Стратегия ролевого программирования, таким образом, работает не только как технический прием, но и как форма социального кодирования алгоритма, встраивая его в привычную структуру взаимодействия, характерную для институциональной или повседневной речи.

Следует отметить, что данная стратегия зачастую функционирует параллельно с другими —

Таблица / Table

Результаты осевого кодирования / Axial coding results

Каузальные условия / Causal conditions	Феномен (частный) / Phenomenon (private)	Контекст / Context	Промежуточные условия / Intermediate conditions	Стратегии взаимодействия / Interaction strategies	Следствие / The consequences
Потребность в структурированной помощи, аналогичной профессиональной консультации; желание настроить ИИ под себя	Использование ролевых инструкций и промптов	Работа с текстами, курсовыми, стратегиями, Excel-документами, диссертациями	Знание формата промптов; интерес к управлению моделью; опыт предыдущих неудач	Назначение ИИ роли (эксперт, редактор, ассистент); уточнение цели, структуры, стиля	Увеличение точности ответов; рост доверия к ИИ; ощущение контроля и профессионализации взаимодействия
Фрустрация от непонимания со стороны ИИ; стремление к эффективной коммуникации	Переформулирование и уточнение запросов	Образовательные и бытовые задачи; креативные задачи, где возможны многозначности	Гибкость пользователя; желание добиться нужного результата	Деление запроса на шаги; переформулировка; повторная подача с уточнениями	Повышение релевантности ответов; обучение пользователя; осознание необходимости четкости
Неуверенность в границах общения; эмоциональная привычка к вежливости	Вежливость и антропоморфизация	Общение с чагами и колонками; непринужденные бытовые задачи	Человекоцентричная модель мышления; потребность в эмоциональном отзвоне	Использование вежливых форм («пожалуйста», «спасибо»); имитация дружеского обращения	Формирование иллюзии субъектного общения; поддержание позитивного эмоционального фона
Невозможность решить нестандартную задачу через ИИ; шаблонные или бесполезные ответы	Переключение на оператора / отказ от взаимодействия	Работа с банками, маркетплейсами, госуслугами; техподдержка	Негативный прошлый опыт; спешка; нежелание тратить время	Прерывание диалога; переход к человеческому оператору; прекращение использования	Поддержание эффективности решения задач; рост скепсиса к ИИ-интерфейсам
Потребность в удобстве, развлечении, управлении бытовыми функциями	Коммуникация через голосовых помощников	Музыкальные и погодные команды, управление светом, анекдоты, «собеседничество»	Доступность устройства, привычка к устной форме; низкий порог входа	Обыденные команды; игра, вопросы-провокации, тестирование границ возможностей	Эффект новизны; последующее привыкание или разочарование; фоновое использование
Любопытство, желание развиваться, снизить стресс, поэкспериментировать	Игровое и развлекательное взаимодействие	Сказки, мемы, генерация картинок, диалоги от лица персонажей, юмористические вопросы	Свободное время; положительный предыдущий опыт; социальный тренд	Просьбы пошутить, придумать сказку, вести диалог от имени персонажа, генерировать образ	Повышение вовлеченности; снижение страха; адаптация пользователя; формирование эмоциональной связи

Источник / Source: составлено авторами / Compiled by the authors.

пользователь может чередовать вежливость и жесткую утилитарность в зависимости от ситуации, задач и эмоционального состояния. Именно поэтому стратегия вежливости в данном случае не является выражением «очеловечивания» в полном смысле, а представляет собой коммуникативную настройку, направленную на достижение более комфортной и предсказуемой формы взаимодействия.

Несмотря на разнообразие тактик конструктивного взаимодействия с ИИ, в материалах интервью последовательно прослеживается иная — отказная стратегия, суть которой сводится к прекращению коммуникации с искусственным интеллектом в случае, если система демонстрирует неспособность адекватно интерпретировать сообщение или если пользователь сталкивается с ограничениями, встроенными в алгоритм. Такая стратегия проявляется как в текстовых, так и в голосовых интерфейсах, однако особенно четко она выражена в случаях использования ботов технической поддержки, банковских и сервисных систем.

Для большинства информантов важным мотивом выбора отказа от взаимодействия становится либо шаблонность ответов, либо неспособность ИИ подстроиться под специфическую коммуникативную ситуацию. Один из информантов, описывая взаимодействие с банковским чат-ботом, подчеркивает: «Он не может отработать весь функционал... ответит либо „не могу“, либо переведет на человека». Тем самым формируется модель, в рамках которой искусственный интеллект изначально рассматривается как ограниченное, «промежуточное» звено, к которому можно обратиться в расчете на простую операцию, но в случае сложности — сознательно миновать.

Также значима и эмоциональная составляющая данной практики, поскольку в ряде случаев именно раздражение, вызванное невозможностью быть понятым, становится пусковым механизмом отказа. Один из информантов описывает это следующим образом: «Раздражение вызывает то, что он не понимает, что я хочу. Я перефразирую — и все равно нет».

Таким образом, отказ от продолжения диалога с ИИ оказывается не только утилитарным решением, но и формой защиты границ коммуникации, в которой субъект стремится сохранить контроль и ощущение понимания, обращаясь к человеческому агенту.

Отдельного рассмотрения заслуживает стратегия, лежащая вне прагматического поля и связанная с теми случаями, когда искусственный интеллект

используется не для решения задач, а в качестве источника развлечения, эмоционального отвлечения или креативной игры. В таких ситуациях взаимодействие строится по иной логике — человек сознательно не требует от ИИ точности или экспертности, напротив, он использует систему как пространство для экспромта, фантазии, генерации художественных и нелинейных текстов, изображений или даже юмора.

Ряд информантов прямо сообщают об использовании ИИ с целью развлечения, например: «Что-нибудь для веселья сделать, сгенерить картинку или текст», «Попросила Алису рассказать сказку».

Такая стратегия, с одной стороны, является наибо- лее человекоцентрированной, поскольку в ней ИИ рассматривается не как инструмент, а как квазисобеседник в ролевой игре; с другой стороны, она не несет в себе требований к качеству и потому оказывается самой терпимой к ошибкам и отклонениям со стороны системы.

Игровая стратегия иллюстрирует важный сдвиг в восприятии ИИ: от «машины, дающей правильный ответ» к «алгоритму, способному на вымысел». Это влечет за собой и смещение границ субъектности, поскольку пользователь, разрешая ИИ выступать в роли сказочника, юмориста или собеседника от имени персонажа, фактически допускает возможность коммуникации вне рационального поля. Следовательно, именно в таких стратегиях — казалось бы, несерьезных — ИИ получает наибольшую свободу быть воспринятым как собеседник с элементами личности.

Наряду с утилитарными и развлекательными практиками взаимодействия с ИИ, в интервью зафиксированы случаи, когда пользователь не просто инициирует коммуникацию ради получения информации или развлечения, но переводит в пространство этой коммуникации свои эмоции, напряжение или ощущение одиночества. В этих ситуациях ИИ выступает как своего рода буфер, принимающий на себя эмоциональный «излишек» пользователя, но при этом не проявляющий ответной эмпатии.

Примеры таких ситуаций можно обнаружить как в обращениях к голосовым помощникам, так и в диалогах с текстовыми ИИ. Один из информантов, например, описывает опыт разговора с колонкой как способ переключиться в стрессовой ситуации: «Просто сказать „расскажи что-нибудь“ или „включи музыку“ — иногда этого хватает».

Здесь ИИ выступает как регулятор настроения, лишенный эмоционального ответа, но выполняющий роль инструмента самостабилизации. Это

указывает на важную социально-психологическую функцию, которую, пусть и временно, берет на себя искусственный интеллект: быть нейтральным, но доступным адресатом, не требующим усилия обратной эмпатии.

Таким образом, обобщение выявленных практик позволяет сделать вывод о том, что взаимодействие человека с искусственным интеллектом в коммуникации не сводится исключительно к одностороннему информационному запросу и техническому отклику. Напротив, оно разворачивается как сложный, многоуровневый процесс, в котором человек задействует различные формы адаптации, символического программирования, эмоциональной регуляции и даже социальной репрезентации.

Переформулировка, структурирование запроса, задание ролевой позиции, вежливость, отказ от диалога, игровое взаимодействие, а также эмоциональное делегирование — все эти практики свидетельствуют о том, что коммуникация с ИИ организуется по логике, в значительной степени приближающей ее к межличностному общению.

Вместе с тем, несмотря на наличие элементов, напоминающих живую речевую практику, пользователь сохраняет осознание условности такой коммуникации, что формирует ее принципиально особый характер. Искусственный интеллект в данной системе не воспринимается ни как полноценный субъект, ни как безусловный инструмент: напротив, он осмысливается как амбивалентный партнер, с которым можно взаимодействовать как с живым собеседником, но при этом сохраняется ощущение его иного, машинного происхождения. Эта двойственность порождает уникальную модель коммуникативного поведения, в рамках которой стратегия человека варьируется в зависимости от контекста задачи, уровня эмоционального вовлечения и предполагаемой степени «разумности» цифрового собеседника.

Именно поэтому в результате проведенного анализа нами была выведена и обоснована центральная категория, интегрирующая все выявленные паттерны и стратегии, а именно: коммуникация с искусственным интеллектом как ситуативное и целенаправленное взаимодействие с амбивалентным партнером. Данная формулировка отражает как прагматическую направленность речевого поведения пользователя, так и его готовность включать ИИ в структуру социально организованного общения, несмотря на отсутствие у последнего субъективности в полном смысле этого слова. Тем самым коммуникация с ИИ предстает не как замещающая

или упрощенная версия традиционного диалога, а как новая форма социального действия, формирующаяся в условиях цифровой среды и требующая от участника постоянного балансирования между машинной логикой и человеческими ожиданиями.

ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРАКТИК ЧЕЛОВЕКА И ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА

В рамках настоящего исследования коммуникативная практика понимается нами как составляющая коммуникативного процесса, выражающаяся в воспроизводимых формах взаимодействия, преобразующихся и изменяющихся в зависимости от контекста протекающей коммуникации, коммуникативного партнера, коммуникативных интенций, а также формы и способов воспроизведения данной коммуникации [7].

Исходя из предложенной дефиниции представляется логичным сосредоточить аналитическое внимание не только на формах взаимодействия, возникающих между человеком и искусственным интеллектом, но и на тех смысловых и поведенческих структурах, которые формируются в результате такого взаимодействия и модифицируются в зависимости от конкретных условий, технологических интерфейсов и интенциональных настроек субъекта [8].

Особое место в характеристике коммуникативных практик взаимодействия человека с искусственным интеллектом занимает социальный и эмоциональный опыт, сопряженный с актом коммуникации. Если в рамках традиционных межличностных взаимодействий эмоциональный компонент выступает как неотъемлемый модуль речевого поведения, обусловленный культурными нормами, контекстом и структурой социальных ролей, то в случае общения с искусственным интеллектом эмоциональное вовлечение оказывается феноменом вторичным — не запрограммированным системой, но возникающим в сознании и переживании пользователя как форма ответа на речевую симуляцию, представленную цифровым собеседником.

На уровне эмпирических данных прослеживается четкая амбивалентность данного опыта. С одной стороны, информанты регулярно описывают свое первое взаимодействие с ИИ в терминах удивления, любопытства, удовольствия и даже восхищения, порожденного способностью системы быстро, связно и стилистически уместно формулировать ответы. Однако по мере наращивания опыта общения и накопления эпизодов, в которых ИИ демонстрирует

предсказуемость, шаблонность или неспособность к адаптивности, пользователь все чаще испытывает фрустрацию, досаду или ироничное отчуждение. Эмоциональная кривая, таким образом, строится по траектории от восторженного эффекта новизны к рационализированной терпимости или осознанному отказу от симулированной эмпатии.

Нередко наблюдается стремление компенсировать отсутствие эмоциональной отзывчивости со стороны ИИ путем введения в речь элементов вежливости, дружелюбия или юмора, что воспринимается пользователем как необходимое условие комфорта. В таких случаях речь идет не просто о стиле коммуникации, а о внутреннем состоянии субъекта, ищущего в ИИ не ответ как таковой, а контакт, пусть даже формально-односторонний. Как показал проведенный анализ, именно в этой плоскости происходит частичная персонализация цифрового собеседника: когда эмоциональное состояние пользователя — будь то скука, тревожность или потребность в отвлечении — формирует рамку, в которой искусственный интеллект начинает восприниматься как возможный участник эмоционально насыщенного, хотя и одностороннего, взаимодействия.

Тем не менее, несмотря на отдельные эпизоды позитивного включения ИИ в эмоционально окрашенную коммуникацию, подавляющее большинство информантов сохраняют дистанцию, отказывая искусственному интеллекту в праве быть полноправным собеседником. Он описывается как «помощник», «инструмент», «алгоритм», «набор слов», но не как субъект, обладающий эмпатией, интуицией или личностной позицией.

Возникает противоречивое состояние: с одной стороны, пользователь вовлечен в процесс, воспринимает его как значимый и потенциально поддерживающий; с другой — осознанно маркирует границу, не позволяя себе выйти за пределы утилитарной рамки. Такая эмоционально-социальная амбивалентность и является одной из ключевых особенностей коммуникативной практики в цифровом формате — практики, в которой эмоциональный компонент не возникает «по ту сторону» системы, а полностью принадлежит и регулируется только одним участником — человеком.

Таким образом, анализ коммуникативных интенций, основанный как на эмпирических данных, так и на теоретической концепции Т.М. Дридзе, позволяет утверждать, что в коммуникации с ИИ человек не просто «вводит команды», но действует как речевой субъект, выбирающий ту или иную

форму и стратегию в зависимости от внутреннего мотива, ситуации и контекста. Эта интенциональная многослойность и составляет основу вариативности коммуникативных практик в цифровом взаимодействии*.

Рассматривая особенности коммуникативных практик, нельзя обойти вниманием специфику содержания и формы высказываний, возникающих в процессе взаимодействия человека и искусственного интеллекта. В отличие от традиционной межличностной коммуникации, в которой содержание сообщения тесно связано с контекстом социальной роли, интонацией, невербальными знаками и множеством латентных параметров, коммуникация с ИИ оказывается предельно рационализированной, структурированной и контекстуально ограниченной.

Прежде всего следует отметить, что тематический спектр содержания в коммуникации с ИИ, как правило, определяется целевой направленностью задачи. В эмпирическом материале преобладают запросы, связанные с образованием (написание текстов, перефразирование, подготовка курсовых), работой (генерация резюме, составление писем, Excel-формулы), бытом (инструкции, рецепты, команды), а также досугом (сказки, анекдоты, музыка). Это говорит о том, что пользователь обращается к ИИ в ситуациях, где требуется либо четкая структура, либо шаблонное решение, что и формирует соответствующий формат высказываний.

На уровне формы взаимодействие отличается рядом признаков: оно, как правило, односторонне инициировано, полностью лишено пауз, невербальных реакций и спонтанности, что придает коммуникации технический, скриптованный характер.

Пользователь, формируя запрос, в большинстве случаев осознанно упрощает, структурирует и стандартизирует свою речь, избегая двусмысленностей и эмоционально окрашенных оборотов, особенно если речь идет о прагматической задаче. При этом, как уже отмечалось ранее, в случае игровых или эмоциональных сценариев структура сообщения может менять характер: становиться повествовательной, диалогичной, экспрессивной. Таким образом, форма коммуникации оказывается вариативной, но строго подчиненной интенциональной логике.

* См. подробнее: Дридзе Т.М. Социальная коммуникация как текстовая деятельность в семиосоциопсихологии. *Общественные науки и современность*. 1996;(3):171-175; Дридзе Т.М. Язык и социальная психология. Москва: Наука; 1980. 224 с.; Дридзе, Т.М. Текстовая деятельность в структуре социальной коммуникации. Москва: Наука; 1984.

Особый интерес представляет реакция на содержание со стороны ИИ. Несмотря на технологическую способность поддерживать связный диалог, ответы, по мнению информантов, часто оказываются лингвистически грамотными, но семантически нейтральными, а порой и избыточно оптимистичными.

Таким образом, форма и содержание ответов ИИ, хотя и стремятся воспроизводить человеческую речь, остаются симулированными, не наделенными внутренним смыслообразованием или интенцией. Это, в свою очередь, создает определенное напряжение в восприятии коммуникации: с одной стороны, она оформлена как межличностная, с другой — ощущается как псевдиалог, в котором отсутствует рефлексия и волевая направленность.

Следовательно, коммуникативная практика в модели «человек — ИИ» формирует особый тип речевого взаимодействия, в котором структурная четкость и семантическая функциональность доминируют над глубиной, спонтанностью и эмоциональной насыщенностью. Это делает содержание и форму сообщений в такой коммуникации предсказуемыми, но при этом ограничивает ее возможности как полноценной социальной коммуникации в классическом понимании.

Одним из ключевых элементов, определяющих специфику коммуникативной практики человека и искусственного интеллекта, становится вопрос субъектного статуса последнего. Несмотря на то, что взаимодействие с ИИ во многих случаях оформляется по образцу привычных речевых моделей — включая вежливость, структурирование, тематическое разнообразие и даже эмоциональную модуляцию, — пользователь в абсолютном большинстве случаев не наделяет ИИ признаками полноценного коммуникативного агента.

Это расщепление между формой общения, приближенной к межличностной, и содержательным восприятием, ограничивающим ИИ ролью функционального посредника, создает специфический феномен, а именно коммуникацию с псевдосубъектом, чья «субъектность» удерживается на символическом, а не на онтологическом уровне.

Большинство информантов, даже в тех случаях, когда они демонстрируют сложные формы речевого взаимодействия, подчеркивают инструментальный характер ИИ: «Он просто подбирает слова», «Это набор алгоритмов, а не человек», «Он не понимает, он просто делает вид».

Подобные высказывания фиксируют четкое понимание того, что за внешне последовательной

речью не стоит внутренней интенции, саморефлексии, переживания, а следовательно, и субъектности в полном смысле слова. В терминах феноменологической социологии можно сказать, что ИИ лишен «жизненного мира», а значит, не может быть включен в поле взаимного социального понимания как равноправный участник.

Восприятие ИИ как агента с ограниченной субъектностью формирует и поведенческую стратегию пользователя: он может быть вежлив, он может обращаться с ИИ «как с человеком», но всегда с внутренней оговоркой, сохраняющей онтологическую дистанцию. Как отмечает один из информантов: «Я могу сказать „спасибо“, но понимаю, что это просто привычка, он ведь ничего не чувствует».

Такое восприятие влияет и на доверие, и на границы допустимого общения. Пользователь не склонен делиться с ИИ личной информацией, не строит сложных эмоциональных связей и не формирует ощущение взаимности. Искусственный интеллект остается в позиции функционального объекта, с которым можно взаимодействовать, но которому нельзя приписать подлинное намерение, ответственность или участие.

Следовательно, говоря о коммуникативной практике в ее полном объеме, необходимо признать, что ИИ в глазах пользователя остается частичным коммуникативным агентом — тем, кто участвует в обмене репликами, но не включается в контекст социального действия в классическом понимании [9].

Эта ограниченная субъектность — один из фундаментальных признаков практики общения с ИИ: именно она обеспечивает, с одной стороны, дистанцию и контроль, а с другой — возможность использовать систему в качестве «гибкого» речевого инструмента, не требующего сложной социальной координации.

ВЫВОДЫ

Таким образом, совокупный анализ коммуникативных практик, зафиксированных в ходе интервью, позволяет утверждать, что взаимодействие человека с искусственным интеллектом формирует особый тип речевой активности, не сводящийся ни к технологической инструкции, ни к классическому межсубъектному диалогу.

Эта практика характеризуется, с одной стороны, воспроизводимостью через повторяющиеся речевые сценарии, а с другой — гибкостью через ситуативную адаптацию формулировок, ролей и интенций. Это в полной мере соответствует предложенному нами определению коммуникативной практики

как динамически организованной формы речевого поведения, модифицирующейся в зависимости от партнерской структуры, контекста и цели.

Ключевой особенностью данного типа коммуникации становится сочетание высокой степени алгоритмической формализации с элементами эмоционального и символического поведения, характерного для человеческого общения.

Пользователь, оставаясь рационально ориентированным на достижение результата, одновременно допускает возможность вежливости, иронии, экспериментальной игры и даже симулированной диалогичности. Это указывает на формирование новой, гибридной модели коммуникации, возникающей в условиях технологически опосредованного взаимодействия.

СПИСОК ИСТОЧНИКОВ

1. Рассел С. Искусственный интеллект. Современный подход. Пер. с англ. и ред. К. А. Птицына. Москва: ИД Вильямс; 2006. 1407 с.
2. Корбут А. М. Одомашнивание искусственного интеллекта: умные колонки и трансформация повседневной жизни. *Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены*. 2021(1):193-216. DOI: 10.14515/monitoring.2021.1.1808
3. Шилова В. А., Плетнева М. А. Особенности коммуникативных практик в рамках человеко-машинной коммуникации. *Коммуникации. Медиа. Дизайн*. 2025;10(2):46-77. DOI: 10.17323/cmd.2025.27633
4. Страусс А., Корбин Дж. Основы качественного исследования: обоснованная теория, процедуры и техники. Москва: Эдиториал УРСС; 2001. 256 с. URL: <https://www.hse.ru/data/2010/09/03/1220649395/Страусс%20Корбин%20Основы%20качественного%20исследования.pdf>
5. Шилова В. А. Коммуникативное поле управления: теория, методология, практика. Москва: Логос; 2015. 204 с. URL: https://www.researchgate.net/publication/378104421_POLE_UPRAVLENIA_TEORIA_METODOLOGIA_PRAKTIKA
6. Латур Б. Пересборка социального: введение в акторно-сетевую теорию. Москва: Издательский дом ВШЭ; 2014. 384 с. URL: <https://id.hse.ru/data/2014/02/24/1331207213/Латур%20текст%20сайт.pdf>; <https://www.elibrary.ru/syzvmj>
7. Адамьянц Т. З. Понимание в сфере социальной коммуникации как ментальная технология. *Человек*. 2023;34(1):51-67. DOI: 10.31857/S 023620070024827-6
8. Адамьянц Т. З. Социальная коммуникация в современном российском обществе. *Социологические исследования*. 2023;2:150-151. DOI: 10.31857/S 013216250024384-5
9. Шилова В. А., Богданов В. С. Управление в цифровом обществе (по материалам круглого стола). *Социологические исследования*. 2022;(11):158-160. DOI: 10.31857/S 013216250021653-1

REFERENCES

1. Russell S. Artificial intelligence. A modern approach. Translated from English and edited by K. A. Ptitsyn. Moscow: Williams Publishing House; 2006. 1407 p. (In Russ.).
2. Korbut A. M. The domestication of artificial intelligence: Smart speakers and the transformation of everyday life. *Monitoring public opinion: Economic and social changes*. 2021(1):193-216. (In Russ.). DOI: 10.14515/monitoring.2021.1.1808
3. Shilova V. A., Pletneva M. A. Features of communicative practices in the framework of human-machine communication. *Communications. Media. Design*. 2025;10(2):46-77. (In Russ.). DOI: 10.17323/cmd.2025.27633
4. Strauss A., Corbin J. Fundamentals of qualitative research: Sound theory, procedures and techniques. Moscow: URSS Editorial; 2001. 256 p. URL: <https://www.hse.ru/data/2010/09/03/1220649395/Страусс%20Корбин%20Основы%20качественного%20исследования.pdf> (In Russ.).
5. Shilova V. A. The communicative field of management: Theory, methodology, practice. Moscow: Logos; 2015. 204 p. URL: https://www.researchgate.net/publication/378104421_POLE_UPRAVLENIA_TEORIA_METODOLOGIA_PRAKTIKA (In Russ.).
6. Latour B. The reassembly of the social: An introduction to actor-network theory. Moscow: HSE Publishing House; 2014. 384 p. URL: <https://id.hse.ru/data/2014/02/24/1331207213/Латур%20текст%20сайт.pdf>; <https://www.elibrary.ru/syzvmj> (In Russ.).
7. Adamyants T. Z. Understanding in the field of social communication as a mental technology. *Human*. 2023;34(1):51-67. (In Russ.). DOI: 10.31857/S 023620070024827-6

8. Adamyants T.Z. Social communication in modern Russian society. *Sociological research*. 2023;2:150-151. (In Russ.). DOI: 10.31857/S 013216250024384-5
9. Shilova V.A., Bogdanov V.S. Management in a digital society (based on the materials of the round table). *Sociological research*. 2022;(11):158-160. (In Russ.). DOI: 10.31857/S 013216250021653-1

ИНФОРМАЦИЯ ОБ АВТОРАХ / ABOUT THE AUTHORS

Валентина Александровна Шилова — ведущий научный сотрудник, руководитель Лаборатории инфосоциальных технологий, Институт социологии Федерального научно-исследовательского социологического центра Российской академии наук, Москва, Российская Федерация

Valentina A. Shilova — Senior Researcher, Head of the Laboratory of Infosocial Technologies, Institute of Sociology of the Federal Research Sociological Center of the Russian Academy of Sciences, Moscow, Russian Federation

<https://orcid.org/0000-0002-8899-2707>

Автор для корреспонденции / Corresponding author:

vshilova@yandex.ru

Мария Александровна Плетнева — студентка магистратуры, факультет гуманитарных и социальных наук, Российский университет дружбы народов им. Патриса Лумумбы, Москва, Российская Федерация

Maria A. Pletneva — graduate student at the Faculty of Humanities and Social Sciences, Peoples' Friendship University of Russia named after Patrice Lumumba, Moscow, Russian Federation

<https://orcid.org/0009-0006-1978-4628>

pletnyova.m.a@yandex.ru

Конфликт интересов: авторы заявляют об отсутствии конфликта интересов.

Conflicts of Interest Statement: The authors have no conflicts of interest to declare.

Статья поступила 12.09.2025; принята к публикации 29.09.2025.

Авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

The article received on 12.09.2025; accepted for publication on 29.09.2025.

The authors read and approved the final version of the manuscript.