

**Социокультурная адаптация искусственного интеллекта: анализ
коммуникативных стратегий взаимодействия**

Научный руководитель – Ильин Владимир Иванович

Зайцева Екатерина Евгеньевна

Студент (магистр)

Санкт-Петербургский государственный университет, Факультет социологии, Кафедра социального анализа и математических методов в социологии, Санкт-Петербург, Россия
E-mail: katzajceva99@gmail.com

В современном цифровом обществе особую актуальность приобретает изучение процессов социокультурной адаптации искусственного интеллекта в повседневной жизни людей. Данное исследование фокусируется на анализе коммуникативных стратегий, которые разрабатывают пользователи для эффективного взаимодействия с ИИ-системами [4].

В работе Расселя эмпирическую базу исследования составили 24 полуструктурированных интервью, проведённых среди пользователей помощников и чат-ботов в возрасте от 18 до 65 лет. Анализ данных осуществлялся методом обоснованной теории [3]. Респонденты распределялись по трём возрастным группам: 18-34 года; 36-49 лет; 50 лет и старше.

При анализе данных было выявлено три основных стратегии взаимодействия с ИИ. Инструментальная стратегия характеризуется чёткой структуризацией запросов и минимальным эмоциональным вовлечением. Пользователи стремятся максимально оптимизировать взаимодействие, сводя его к решению конкретных задач.

Особое внимание уделяется феномену ролевой имперсонации, когда пользователи намеренно задают ИИ различные социальные роли через социальные промты [2]. Это позволяет создавать более эффективные паттерны.

Эмоционально-компенсаторная стратегия проявляется в использовании ИИ как «эмоционального буфера» - пользователи обращаются к системам в ситуациях стресса и одиночества, несмотря на основание их алгоритмической природы [1]. При этом стратегия вежливости не является выражением «очеловечивания», а представляет собой коммуникативную настройку для достижения более комфортной формы взаимодействия.

Отказная стратегия предполагает прекращение коммуникации с ИИ в случае демонстрации системой неспособности адекватно интерпретировать сообщение или при столкновении пользователя с ограничением, встроенными в алгоритм. Такая стратегия особенно чётко выражена при использовании ботов технической поддержки и банковских сервисных систем.

Выявленные практики демонстрируют формирование новой, гибридной модели коммуникации, возникающей в условиях технологически опосредованного взаимодействия. Пользователь, оставаясь рационально ориентированным на достижение результата, допускает возможность вежливости, иронии, экспериментальной игры и даже симулированной в диалоге.

Тематический спектр содержания в коммуникации с ИИ, как правило, определяется целевой направленностью задачи. В эмпирическом материале преобладают запросы, связанные с образованием, работой и досугом.

Можно сказать, что взаимодействие человека и ИИ в коммуникации представляет собой сложный многоуровневый процесс, в котором человек задействует различные формы адаптации, символического программирования, эмоциональной регуляции и социальной репрезентации. Коммуникация с ИИ представляет как новая форма социального действия, которая формируется в условиях цифровой среды и требующая от участников постоянного балансирования между машинной логикой и человеческими ожиданиями.

Источники и литература

- 1) Ахмаева Л.Г. Пользовательский опыт и возможности использования голосовых ассистентов в интерактивных маркетинговых коммуникациях: Amazon Alexa, Google Home, Apple Siri, Яндекс Алиса / Л.Г. Ахмаева // Вестник университета. - 2020. - №5. - С. 49-57. DOI: 10.26425/1816-4277-2020-5-49-57
- 2) Дридзе Т.М. Социальная коммуникация как текстовая деятельность в семиосоциопсихологии // Общественные науки и современность. 1996;(3):171-175
- 3) Корбут А.М. Одомашнивание искусственного интеллекта: умные колонки и трансформация повседневной жизни // Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены. 2021;(1):193-216.
- 4) Рассел С. Искусственный интеллект. Современный подход / Пер. с англ. и ред. К.А. Птицына. М.: ИД Вильямс, 2006. 1407 с.