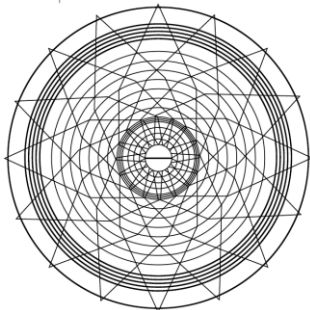




## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

<https://doi.org/10.17323/cmd.2025.27633>

# ОСОБЕННОСТИ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРАКТИК В РАМКАХ ЧЕЛОВЕКО-МАШИННОЙ КОММУНИКАЦИИ

**Шилова В. А.**

кандидат социологических наук,  
руководитель, Лаборатория инфосоциальных технологий;  
ведущий научный сотрудник, Центр социологии управления  
и социальных технологий,  
Институт социологии ФНИСЦ РАН  
(Москва, Россия)

[vshilova@yandex.ru](mailto:vshilova@yandex.ru)

**Плетнева М. А.**

студентка бакалаврской программы  
«Социально-правовая экспертиза»,  
Государственный академический университет гуманитарных наук  
(Москва, Россия)

[pletnyova.m.a@yandex.ru](mailto:pletnyova.m.a@yandex.ru)



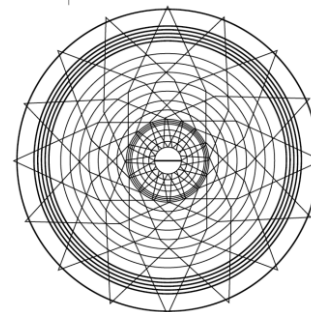
## Аннотация:

В условиях тотальной диджитализации и развития искусственного интеллекта социальная реальность сталкивается с появлением новых коммуникативных практик, в которых одним из субъектов коммуникации становится уже не человек, а синтетическая структура, созданная человеком, – искусственный интеллект. Эти формы коммуникации имеют определенные особенности и существенные отличия от классической коммуникации между людьми. Данная статья является поисковым исследованием, направленным на разработку теоретического основания изучения коммуникативных практик между человеком и искусственным интеллектом. Авторы проанализировали классические социологические теории коммуникации (Г. Д. Лассуэл, Т. Ньюкомб, М. Кастельс, Т. М. Дридзе), применив их к анализу коммуникативных практик в системе человек – искусственный интеллект. В результате была разработана авторская типология коммуникативных практик человека и искусственного интеллекта, изложенная в статье.

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*



**Ключевые слова:** искусственный интеллект, цифровое общество, коммуникативные практики, цифровая коммуникация, социологические теории коммуникации, человеко-машинное взаимодействие, трансформация коммуникации

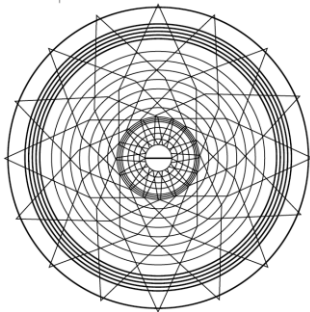
### **Введение**

Ранее нами уже поднималась проблема подходов к исследованию цифрового общества и процессов коммуникации человека с искусственным интеллектом (Шилова и Богданов, 2022). Актуальность исследования коммуникативных практик, характерных для общения человека с искусственным интеллектом, обусловлена быстрым развитием цифрового общества и трансформацией взаимодействий в цифровой среде. Современные исследования указывают на необходимость пересмотра традиционных социологических подходов, так как классические методологические инструменты недостаточны для анализа новых феноменов, возникающих в цифровом пространстве. Кроме того, с развитием систем искусственного интеллекта и ростом их влияния на социальные процессы формируются и новые коммуникативные практики, исследование которых требует разработки соответствующих теоретических оснований и переосмысления традиционных социологических концепций.

Перед тем как перейти к рассмотрению коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта, необходимо определить, что является социальной коммуникацией и что именно мы можем понимать под «коммуникативными практиками» в контексте взаимодействия человека и искусственного интеллекта. Обращаясь к определению социальной коммуникации, можно сказать, что это процесс передачи и взаимопередачи какой-либо информации между отдельными лицами или группами лиц. Данное определение представляется слишком широким и всеохватывающим, а также не отражает специфики взаимодействия человека с искусственным интеллектом как с субъектом коммуникации. Для более глубокого понимания социальной коммуникации и впоследствии необходимого нам понимания коммуникативных практик хотелось бы рассмотреть несколько различных теорий коммуникации.

### **Обзор теоретических подходов к исследованию социальной коммуникации и концептуализация понятия «коммуникативная практика»**

Для начала обратимся к модели коммуникации, предложенной Г. Д. Лассуэллом. Автор описывает акт коммуникации с помощью пяти следующих вопросов: «Кто передает информацию?», «Кому передается информация?», «По



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

какому каналу передается информация?», «Что именно передается?» и «С каким эффектом?» (Lasswell, 1948). Г. Д. Лассуэл делит процесс коммуникации на пять элементов, которые возможно исследовать предметно, что впоследствии позволит описать процесс коммуникации с учетом особенностей конкретных технологий и новых медиа. Однако вышеупомянутая концепция была разработана в контексте исследования эффективности пропаганды и акцентировала внимание на необходимости донесения неизменного смысла в процессе коммуникации от коммуникатора до реципиента.

Модель коммуникации Г. Д. Лассуэлла является линейной и рассматривает процесс коммуникации исключительно как донесение информации субъектом объекту, т. е. во внимание не берется ответная реакция реципиента за исключением его восприятия и принятия донесенной ему информации. Такая модель в основном применима к классическим средствам массовой коммуникации, однако в условиях информационных изменений невозможно игнорировать принимающую сторону и изучать ее только с точки зрения эффективности восприятия информации. Соответственно, несмотря на то что данная концепция является классической и представляет одну из наиболее ранних моделей социальной коммуникации, используя ее, мы не сможем исследовать коммуникацию с искусственным интеллектом, так как данное взаимодействие представляется нам двусторонним.

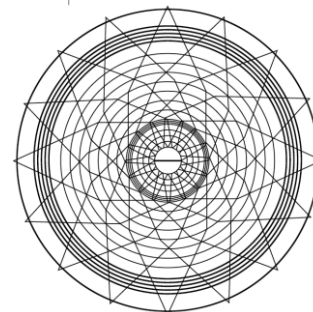
При условии исследования реципиента как равноправного субъекта коммуникации, а не как объекта донесения информации мы можем обратиться к модели Т. Ньюкомба. В отличие от Г. Д. Лассуэлла, который являлся политологом и исследовал процесс коммуникации в большей степени с точки зрения эффективности пропаганды, Т. Ньюкомб, будучи психологом, сформировал такую модель коммуникации, при которой и коммуникатор, и реципиент имеют взаимные ожидания по поводу предмета общения. Эта модель представляет собой треугольник, в котором два субъекта коммуникации имеют отношение как к объекту коммуникации, так и друг к другу (Newcomb, 1953).

Важно подчеркнуть, что эта концепция требует активного участия всех участников коммуникации и глубокого понимания как предмета обсуждения, так и собеседника. Только в таких условиях возможно достичь симметрии и гармонии в общении. Согласно модели Т. Ньюкомба, социальная коммуникация – это процесс взаимопередачи информационных сообщений от одного субъекта коммуникации к другому в условиях взаимных ожиданий и убеждений данных субъектов как в отношении друг друга, так и в отношении объекта коммуникации.

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

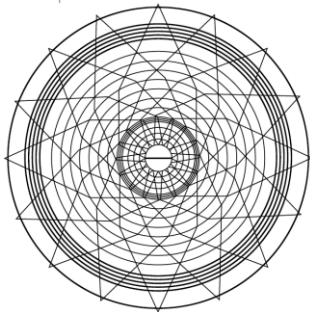


Мы можем в дальнейшем изучать коммуникацию человека и искусственного интеллекта в парадигме интеракционистской теории Т. Ньюкомба, однако эта теория ограничит нас в определении самого искусственного интеллекта как субъекта коммуникации, поскольку искусственный интеллект нельзя так или иначе приравнять к человеку или группе людей. В таком случае невозможно оставить без внимания труды М. Кастельса, поскольку он создал концепцию сетевого общества, а этот аспект теоретического основания для дальнейшей работы крайне важен для исследования развития искусственного интеллекта.

Итак, М. Кастельс в книге «Власть коммуникации» определяет коммуникацию как «коллективное использование смыслов в процессе обмена информацией» (Кастельс, 2022). При этом специфика данного процесса зависит от технологии коммуникации, характеристик отправителей и получателей информации, рамок коммуникативного процесса. М. Кастельс выделяет определенные рамки коммуникативного процесса. Особое внимание стоит уделить межличностной интерактивной коммуникации. При изучении коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта важно понимать, что такая коммуникация существенно отличается от массовой. Модель коммуникации, которую в своей теории приводит М. Кастельс, на данном этапе работы кажется наиболее подходящей, так как учитывает технологию коммуникации, а также характеристики субъектов коммуникации, что необходимо при исследовании еще неизученного субъекта коммуникации – искусственного интеллекта.

Далее необходимо дополнить теоретическое основание данной работы более широкой теорией коммуникации и обратиться к диалогической модели социальной коммуникации, описанной Т. М. Дридзе, которая позволит нам сформировать наиболее полное представление о социальной коммуникации и сформулировать подходящее для контекста исследования определение коммуникации и коммуникативных практик.

В данной модели ключевую роль играет диалог, который, в свою очередь, является смысловым контактом, основанным на способности и стремлении субъектов к адекватному истолкованию коммуникативных намерений партнеров по общению (Дридзе, 1996). В контексте настоящего исследования важно акцентировать внимание на аспекте коммуникативных намерений, т. е. коммуникативных интенций, которые являются равнодействующей мотива и цели взаимодействия людей с окружающим их миром. Именно коммуникативная интенция в модели, предложенной Т. М. Дридзе, позволяет делать выводы о том, диалогична ли коммуникация, т. е. свойственно ли ей в итоге необходимое для



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

успешности этого процесса взаимопонимание между партнерами коммуникации, которое может существовать только при условии понимания ими интенций друг друга.

После рассмотрения нескольких моделей коммуникации, сформулированных в разное время и подходящих для разных контекстов коммуникации, попробуем сформулировать определение коммуникации, которое составит теоретический «фундамент» исследования взаимодействия человека и нового субъекта коммуникации – искусственного интеллекта. Итак, под социальной коммуникацией будем понимать процесс обмена смыслами, направленный на реализацию коммуникативных интенций. Именно такое определение позволит нам изучать коммуникацию между человеком и искусственным интеллектом, поскольку оно не предполагает взаимной заинтересованности субъектов в понимании коммуникативных намерений друг друга: эта характеристика, скорее, не свойственна искусственному интеллекту, однако предполагает реализацию коммуникативных интенций.

Для дальнейшего рассмотрения взаимодействия человека с искусственным интеллектом в формате коммуникации и формирования новых коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта нам необходимо определить, что является коммуникативной практикой. Для понимания данной категории прежде всего обратимся к существующим подходам к концептуализации социальной практики в целом.

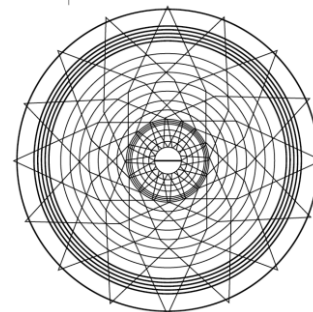
П. Бурдье рассматривал социальные практики как способность социальных субъектов проверять свои поведенческие акты на соответствие сложившимся представлениям об окружающей действительности. Эти практики определяют образ мыслей и поведения в соответствии с индикаторами доступного и недоступного, того, что «для нас» и «не для нас», тем самым заставляя социальных субъектов приспосабливаться к настоящему и будущему. Социальной практикой, по мнению Бурдье, можно считать как целесообразные действия индивидов по преобразованию социального мира, так и ежедневные, привычные поступки, не требующие объяснения и зачастую кажущиеся внешнему наблюдателю лишёнными смысла или нелогичными (Бурдье, 1994).

Также важно рассмотреть одно из ключевых понятий, вводимых П. Бурдье – габитус. В работе «Практический смысл» автор пишет: «Детерминации, связанные с особым классом условий существования, производят габитусы – системы устойчивых и переносимых диспозиций, структурированные структуры, предрасположенные функционировать как структурирующие структуры, т. е. как принципы, порождающие и организующие практики и представления, которые

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

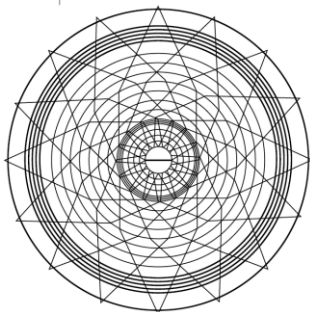


могут быть объективно адаптированными к их цели, однако не предполагают осознанную направленность на нее и неперенное овладение необходимыми операциями по ее достижению» (Бурдые, 2001). Согласно подходу П. Бурдые, социальные практики – это общественные действия и поведение, которые осуществляются в социокультурном контексте и определяются габитусом, который является приобретенной системой порождающих схем и производства бесконечного числа практик.

Согласно подходу Э. Гидденса, социальные практики являются основой формирования субъекта. Все социальные практики, формирующие социальные структуры, упорядочены в пространстве и во времени, соответствуют определенному контексту. При этом социальная практика не создается социальными акторами, а лишь постоянно воспроизводится ими. Э. Гидденс пишет: «Предметом социальных наук являются не опыт индивидуального актора, и не существование какой-либо формы социетальной тотальности, а социальные практики». Повседневность переосмысливается Э. Гидденсом через общепринятые практики, или рутины, т. е. действия, совершаемые привычным образом в ходе повседневной социальной деятельности (Гидденс, 2003).

Социальные практики включают в себя взаимодействие между людьми, которое происходит в рамках определенных социальных контекстов и культурных норм. Социальные практики со временем могут эволюционировать под воздействием различных факторов, таких как социальные изменения, технологические инновации или культурные трансформации. Э. Гидденс также подчеркивает роль рутины и обычаев в социальных практиках. Они определяют способы действия и взаимодействия людей в повседневной жизни.

Фактически Э. Гидденс сводит социальные практики к социальным действиям, поэтому нам также важно для формулирования собственного понятия коммуникативной практики рассмотреть подход Т. Парсонса к определению социального действия. Исследователь рассматривает действие как «единицу с точки зрения определенной системы координат» и выделяет ряд фактов, конституирующих единичный акт: актор, цель деятельности, социальная ситуация и нормативная система» (Парсонс, 2008). В данном подходе социальное действие рассматривается как совокупность индивидуальных действий, направленных на достижение определенной цели в социальном контексте. По мнению Парсонса, социальное действие представляет собой процесс, включающий в себя активности и реакции различных индивидов в рамках общественной системы. При этом



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

социальное действие в данном случае определяются целью действия, которая мотивирует индивида к его осуществлению; средствами, такими как ресурсы, знания, навыки; нормами и ценностями, а также контекстом.

Подводя итог рассмотрению теоретических подходов к определению социальной практики и социальной коммуникации, мы можем сформулировать собственную дефиницию необходимой нам категории – коммуникативной практики. Итак, коммуникативная практика – это 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.

Исходя из данного определения, мы можем выделить ряд составляющих коммуникативных практик, которые позволят нам систематизировать рассмотрение особенностей коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта. Для формулирования ключевых составляющих обратимся к линейной модели Г. Д. Лассуэлла, описывающей процесс коммуникации с помощью пяти вопросов, проанализировав которые, мы можем предложить следующие ключевые аспекты коммуникативной практик. Учитывая эти аспекты, мы и будем рассматривать коммуникативные практики с использованием искусственного интеллекта в данной работе:

- 1) коммуникативный партнер;
- 2) форма передачи и получения коммуникативного сообщения;
- 3) коммуникативный контекст, то есть сфера, которая определяет смыслы, наполняющие конкретную коммуникативную практику;
- 4) коммуникативная интенция.

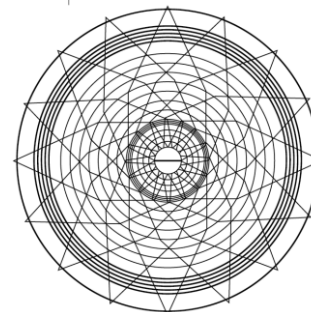
### **Концептуализация понятия «искусственный интеллект» в рамках изучения человеко-машинной коммуникации**

Поскольку в данной работе рассматривается коммуникация человека с искусственным интеллектом, для нас представляет интерес то, с каким именно искусственным интеллектом происходит коммуникация, поэтому определение коммуникативных партнеров при анализе коммуникативной практике для нас имеет значение. В контексте данного исследования форма передачи и приема коммуникативного сообщения будет определяться коммуникативным партнером, то есть видом искусственного интеллекта, однако, предположительно, форма, в свою очередь, будет определять особенности отношения и восприятия человека к

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*



данной коммуникации. Форма в данном случае определяется наличием или отсутствием обратной связи со стороны искусственного интеллекта, каналом восприятия информации и коммуникативным каналом, или средством с помощью которого реализуется коммуникация.

В Оксфордском словаре искусственный интеллект понимается как способность компьютеров или других машин демонстрировать или имитировать разумное поведение; программное обеспечение, используемое для выполнения задач или получения результатов, которые ранее считались требующими человеческого интеллекта, в частности с помощью машинного обучения для экстраполяции из больших коллекций данных<sup>1</sup>. Исходя из данной формулировки, мы выводим такой признак искусственного интеллекта, как «поведение», подобное человеческому, а также способность выполнять задачи, ранее выполняемые только человеком.

Словарь Merriam-Webster определяет искусственный интеллект как способность компьютерных систем или алгоритмов имитировать разумное поведение человека<sup>2</sup>. Здесь выделяется не только признак выполнения задач, ранее подвластных лишь человеку, но и наличие у программы, машины или робота интеллектуальных процессов, что наталкивает нас на выделение еще одного признака – разумности выполняемых процессов и действий.

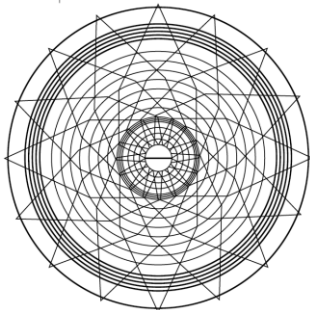
Исходя из описанных подходов к определению искусственного интеллекта, мы можем далее выделить четыре основных признака того, что в нашем исследовании будет считаться искусственным интеллектом.

1. Искусственный интеллект в первую очередь является совокупностью правил и алгоритмов, которые формируют определенный процесс.
2. Искусственный интеллект как процесс является результатом человеческих разработок.
3. Искусственный интеллект – совокупность правил и алгоритмов, закодированных для решения определенных целей и задач.
4. Совокупность закодированных правил и алгоритмов искусственного интеллекта формируют активность имитирующую интеллектуальную деятельность человека.

---

<sup>1</sup> Oxford English Dictionary. (n.d.). artificial intelligence. oed.com. [https://www.oed.com/dictionary/artificial-intelligence\\_n?tl=true](https://www.oed.com/dictionary/artificial-intelligence_n?tl=true)

<sup>2</sup> Merriam-Webster. (n.d.). Artificial intelligence. merriam-webster.com. <https://www.merriam-webster.com/dictionary/artificial%20intelligence>



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

На основании этих признаков мы можем сформулировать следующее определение искусственного интеллекта. Искусственный интеллект – совокупность сформированных человеком логических, рациональных, формализованных алгоритмов, организующих процессы, имитирующие интеллектуальную деятельность человека, воспроизводящие целерациональную деятельность человека, имеющие способность к самообучению, совершенствованию и принятию инструментальных. Искусственный интеллект – это не вещественный предмет, а гармоничная совокупность результатов человеческих разработок алгоритмов, направленных на решение конкретных задач посредством закодированных алгоритмов. При этом данная совокупность закодированных алгоритмов формирует деятельность, имитирующую интеллектуальные структуры человека.

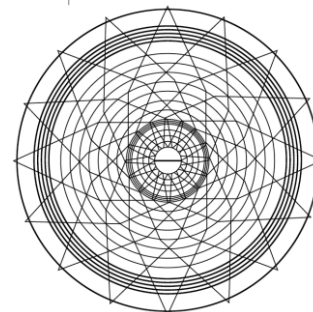
Далее обратимся к трудам современных авторов в области исследований искусственного интеллекта. С. Рассел и П. Норвиг в книге «Искусственный интеллект: современный подход» определяют искусственный интеллект как «рационального агента», основное свойство которого – действие, направленное на достижение наилучшего результата или наилучшего ожидаемого результата в условиях неопределенности (Рассел, 2006). Основной характеристикой искусственного интеллекта в данном случае является наличие рациональности и направленности на достижение наилучшего результата в действиях алгоритма. Но если в качестве основной характеристики искусственного интеллекта мы будем рассматривать алгоритмы его «мышления» в качестве сопоставимых алгоритмам мышления, свойственным человеку, как рассматривают искусственный интеллект в когнитивных исследованиях, то столкнемся с противоречием между подходом, ориентированным на результат (рациональность и эффективность действий), и подходом, ориентированным на процесс (воспроизведение человеческих когнитивных алгоритмов). Для его разрешения и расширения концептуализации понятия искусственного интеллекта обратимся к трудам М. Боден в области когнитивных исследований.

Ее подход к искусственному интеллекту основан на подходе ранее упомянутых С. Рассела и П. Норвига, однако противоположен ему. М. Боден определяет искусственный интеллект в терминах ментальных процессов и связывает его с воспроизведением человеческих способностей. В ее концепции цель искусственного интеллекта состоит в том, чтобы компьютеры делали вещи, подобные тому, что может делать разум. Некоторые из них, например рассуждение, обычно связывают с интеллектом. Другие, например зрение, – нет. Однако все они

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

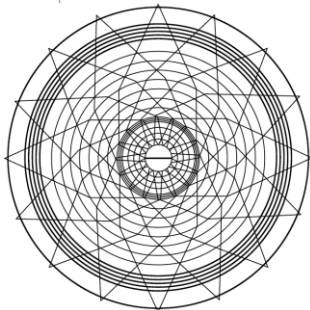


требуют психологических способностей – восприятия, ассоциации, предсказания, планирования, моторного контроля и др., – позволяющих людям и животным достигать своих целей (Boden, 2016).

Сравнивая два описанных подхода, мы можем явно проследить различие в восприятии искусственного интеллекта: в первом случае речь идет о рациональном агенте, а во втором – о мышлении и поведении. Однако несмотря на их противоречивость, мы тем не менее можем выделить несколько схожих положений, которые послужат характеристиками для определения искусственного интеллекта. Это целенаправленная работа алгоритмов искусственного интеллекта, разнообразие задач и направленностей в работе искусственного интеллекта, а также указание на разумных, рационально действующих агентов коммуникации.

Анализируя приведенное выше описание искусственного интеллекта, мы сталкиваемся с проблемой, поскольку исходя только из сформулированного определения искусственного интеллекта изучать непосредственно коммуникативные практики на данный момент не представляется возможным. Рассматривая существующие технологии, мы можем прийти к выводу, что технически искусственный интеллект в системах, подлежащих использованию в рамках коммуникации с человеком, применяется только в технологии GPT (Генеративный предобученный трансформатор). GPT – это модели языкового прогнозирования на основе нейронных сетей, разработанные и впервые представленные исследовательской компанией OpenAI, которая использует глубокие нейронные сети для генерации текстов на основе предоставленного контекста. Такие модели используются и другими компаниями. Один из ярких примеров – чат-бот YandexGPT от «Яндекс».

Чаты с технологией GPT предназначены для общения с пользователями в режиме реального времени. Анализируя введенный текст, бот способен готовить ответы и адаптироваться к различным вопросам и контекстам. Технология работает только в формате письменной коммуникации, и, рассматривая лишь ее, мы упускаем возможность анализа устной коммуникации, например с голосовыми помощниками, в которые на данный момент только начинают интегрировать технологии искусственного интеллекта. Однако умные колонки, включающие технологии голосового помощника, могут рассматриваться в контексте изучения искусственного интеллекта. Например, А. М. Корбут в статье «Одомашнивание искусственного интеллекта: умные колонки и трансформация повседневной жизни», которая посвящена исследованию изменения домашней социальности, происходящему в связи с появлением в ней искусственного интеллекта в виде умных колонок, использует именно категорию «искусственный интеллект»,



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

поскольку соответствующий термин получил наибольшее распространение в качестве собирательного названия определенного класса технологий (Корбут, 2021).

Рассматривая искусственный интеллект не как конкретную технологию, которой присущи определенные механизмы работы, а как собирательную категорию, включающую в себя ряд технологических решений, имеющих некоторые характеристики, способные изменяться в зависимости от исследуемой области, мы можем сформулировать главную характеристику, позволяющую нам исследовать искусственный интеллект в контексте коммуникации. Это способность к принятию коммуникативного сообщения человека и ответной реакции в виде коммуникативного сообщения, соответствующего контексту конкретной коммуникативной ситуации. Исходя из этого, мы можем сформулировать необходимую нам итоговую дефиницию искусственного интеллекта как субъекта коммуникативной практики, основываясь на которой и будет строиться все последующее исследование. Искусственный интеллект – это 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 также в виде коммуникативного сообщения.

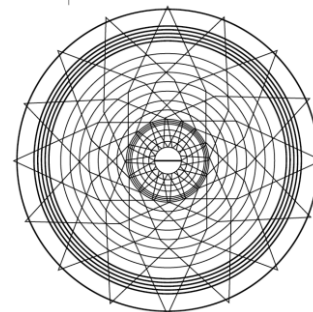
Теперь, когда мы определили, что является искусственным интеллектом и какими характеристиками обладает данная система, у нас есть общее представление о сущности искусственного интеллекта, однако для понимания того, какие коммуникативные практики формируются во взаимодействии человека и искусственного интеллекта, необходимо перейти от общего к частному и выделить существующие формы искусственного интеллекта в контексте коммуникации с человеком. Стоит сконцентрироваться на чатах с использованием технологии GPT, которая работает непосредственно на основе нейросетей и технологий искусственного интеллекта.

GPT – наиболее развитая из всех технологий, рассматриваемых в данной работе, поскольку спектр тематических направлений в коммуникации с человеком и задач, выполняемых в рамках коммуникативных практик, практически не ограничен. Это позволяет человеку вести с языковой моделью диалог на разные темы и получать ответы, как основанные на данных из интернета, так и сгенерированные нейросетью. Также необходимо в данном исследовании рассмотреть коммуникацию с чат-ботами. Как правило, они используются в чатах поддержки различных сайтов и мобильных приложений, спектр их возможностей

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

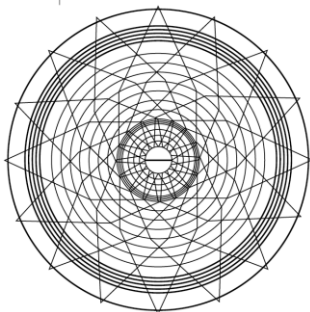
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*



ограничен, поскольку в основе данной технологии лежит алгоритм, в который заложены определенные принимаемые сообщения пользователя и соответствующие им ответы. Чат-боты, по сути, не анализируют коммуникативные сообщения и не генерируют ответы, а просто работают на основании заложенных строгих правил, однако их также необходимо изучить, поскольку с точки зрения пользовательского опыта общение с ними – переписка с роботом, способным ответить на определенные вопросы человека, соответствующие сфере работы чат-бота.

Переходя от письменной коммуникации к устной, мы должны исследовать голосовых помощников, а именно умные колонки с технологией голосового помощника, в том числе «Яндекс Станция», Apple HomePod, SberBox, «VK Капсула». Технология искусственного интеллекта на данный момент только начинает интегрироваться в данные устройства, однако, несмотря на это, умные колонки имеют достаточно широкий спектр выполняемых задач, в числе которых управление домашними устройствами через голосовые команды; поиск информации в интернете; покупка товаров через голосовые команды; управление календарем и планирование задач; ответ на вопросы и выполнение простых расчетов; игры и развлечения; проверка погоды и новостей и поддержание простого диалога с человеком. Несмотря на преобладающую инструментальность функционирования умных колонок, основываясь на пользовательском опыте, а именно на участии человека в устном диалоге с устройством, мы также будем рассматривать данную технологию как искусственный интеллект в коммуникативных практиках.

В противовес развитым, многофункциональным технологиям умных колонок и в дополнение к простым формализованным чат-ботам рассмотрим голосовых ботов, использующихся на телефонных линиях клиентской поддержки в качестве операторов. Голосовые боты получают устное коммуникативное сообщение человека, анализирует текст и ищут в нем команды пользователя или ключевые слова, чтобы определить, к какому действию или ветке сценария нужно перейти, после чего отвечает собеседнику: выполняет команду или дает голосовой ответ. Если это голосовой ответ, человек слышит реплику, записанную ранее или синтезированную искусственным интеллектом, но в любом случае ответ не генерируется, а выбирается из сформулированных на этапе разработки ответов.



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

В данной работе далее будут исследоваться особенности коммуникативных практик с чатами на основе GPT, умными колонками, простыми чат-ботами и голосовыми ботами. Однако для более полной концептуализации искусственного интеллекта в контексте изучения социальной коммуникации предлагается разработать классификацию форм искусственного интеллекта.

Современные исследователи искусственного интеллекта в различных сферах говорят о множественности искусственного интеллекта, основываясь на видах деятельности; функциях; управлении знаниями, моделями и методами обучения; методах обработки информации; специализации систем и т. д. В основном попытки классификации искусственного интеллекта предпринимаются исследователями в области компьютерных и математических наук, а также бизнеса и управления, однако применительно к социологической науке и изучению коммуникативных практик классификации искусственного интеллекта предложено не было.

Технологии, которые нам предстоит изучить в контексте коммуникативных практик, возможно разделить на два основных блока, основываясь на двух формах вербальной коммуникации человека с искусственным интеллектом – устной и письменной. Такое разделение наиболее удобно для последующего анализа коммуникативных практик.

Говоря о письменном общении, наиболее общим и крупным понимаемым видом системы с использованием искусственного интеллекта стоит считать чат-бот. Это наиболее простая и понятная с точки зрения функционирования система. Как правило, чат-боты представляют собой автоматизированные программы, способные вести беседу с людьми через текстовые сообщения. Они могут использоваться для обработки запросов клиентов, предоставления информации, решения проблем и многих других задач коммуникации. В данном блоке можем выделить несколько оснований для последующей классификации (таблица 1).

**Таблица 1.**

Типология коммуникативных систем искусственного интеллекта

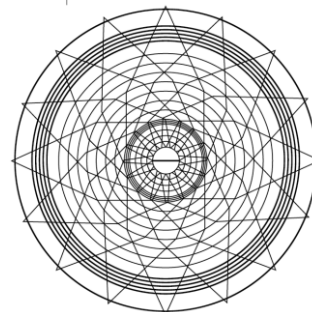
| Критерий классификации  | Типы систем                                 | Описание/Примеры                                                                                                           |
|-------------------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| По способу коммуникации | Системы, предполагающие устную коммуникацию | <ul style="list-style-type: none"><li>Голосовые помощники</li><li>Голосовые боты-операторы</li><li>Умные колонки</li></ul> |

## [Научные статьи]

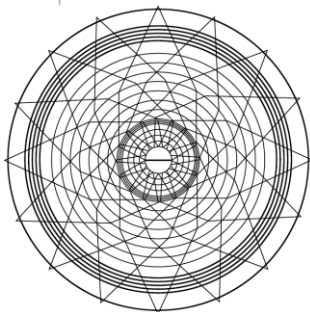
Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик

в рамках человеко-машинной коммуникации



|                                            |                                                         |                                                                                                                                                                           |
|--------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                            | Системы, предполагающие письменную коммуникацию         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Чат-боты</li> <li>• Текстовые ассистенты</li> <li>• Мессенджеры</li> </ul>                                                       |
|                                            | Смешанные системы                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Комбинированные интерфейсы</li> <li>• Системы с поддержкой как устной, так и письменной коммуникации</li> </ul>                  |
| <b>По уровню искусственного интеллекта</b> | Искусственный интеллект, основанный на простых правилах | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Используют простые правила и шаблоны для обработки запросов пользователя</li> </ul>                                              |
|                                            | Искусственный интеллект на основе машинного обучения    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Используют алгоритмы машинного обучения для анализа и понимания запросов пользователя</li> <li>• Способны к адаптации</li> </ul> |
|                                            | Искусственный интеллект на основе глубокого обучения    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Системы с использованием глубокого обучения</li> <li>• Улучшение качества ответов и обработки запросов</li> </ul>                |
|                                            | Простой шаблонный искусственный интеллект               | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обрабатывают только ключевые слова и шаблоны</li> </ul>                                                                          |



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

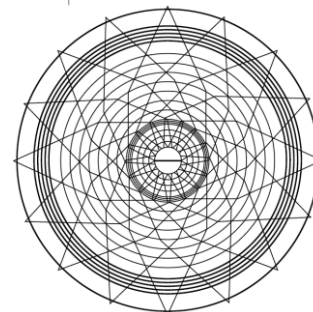
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

|                                                                       |                                                                     |                                                                                                                                                             |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>По способности<br/>обработки<br/>естественного<br/>языка (NLP)</b> |                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Ограниченное понимание контекста</li> </ul>                                                                          |
|                                                                       | Искусственный интеллект с технологией обработки естественного языка | <ul style="list-style-type: none"> <li>Способны анализировать и понимать естественный язык пользователя</li> <li>Расширенное понимание контекста</li> </ul> |
| <b>По доступности<br/>на различных<br/>платформах</b>                 | Системы, интегрированные в отдельные устройства                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Умные колонки</li> <li>Умные устройства</li> <li>Специализированные гаджеты</li> </ul>                               |
|                                                                       | Системы, интегрированные в операционную систему                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Голосовые помощники в смартфонах</li> <li>Ассистенты в компьютерах</li> <li>Встроенные системы</li> </ul>            |
|                                                                       | Системы, интегрированные в мобильные приложения                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>Чат-боты в приложениях</li> <li>Голосовые ассистенты</li> </ul>                                                      |
|                                                                       | Системы, интегрированные в поисковые сервисы                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>Браузерные помощники</li> <li>Поисковые ассистенты</li> </ul>                                                        |
|                                                                       | Автономные системы                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Отдельные программные решения</li> <li>Локальные установки</li> </ul>                                                |
|                                                                       | Информационный искусственный интеллект                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>Предоставляет информацию о</li> </ul>                                                                                |

## [Научные статьи]

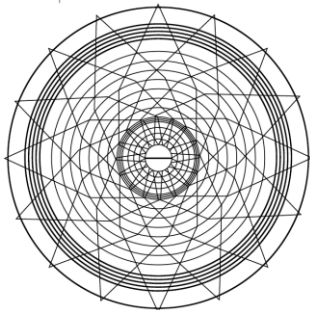
Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации



|                   |                                                |                                                                                                                                     |
|-------------------|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>По функции</b> |                                                | продуктах, услугах<br>или компании <ul style="list-style-type: none"><li>• Справочные функции</li></ul>                             |
|                   | Сервисный<br>искусственный интеллект           | <ul style="list-style-type: none"><li>• Помогает пользователям в решении задач</li><li>• Бронирование, заказы, транзакции</li></ul> |
|                   | Генеративный<br>искусственный интеллект        | <ul style="list-style-type: none"><li>• Генерирует текстовый и визуальный контент</li><li>• Создание контента по запросу</li></ul>  |
|                   | Управляющий<br>искусственный интеллект         | <ul style="list-style-type: none"><li>• Управляет сервисами и устройствами</li><li>• Автоматизация процессов</li></ul>              |
|                   | Развлекательный<br>искусственный интеллект     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Создан для развлечения пользователя</li><li>• Ведение диалогов на различные темы</li></ul>  |
|                   | Многофункциональный<br>искусственный интеллект | <ul style="list-style-type: none"><li>• Объединяет несколько функций</li><li>• Комплексные решения</li></ul>                        |

С помощью приведенной типологии при дальнейшем рассмотрении коммуникативных практик мы сможем описывать коммуникативного партнера и форму коммуникации в рамках предложенной ранее модели описания коммуникативных практик.



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

### **Сущность человеко-машинной коммуникации**

Для выявления особенностей коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта прежде всего необходимо описать сущность такой коммуникации. Коммуникация человека с искусственным интеллектом представляет собой процесс обмена информацией между человеком и машиной или программой, способной анализировать и обрабатывать информацию. Следует рассматривать эти коммуникативные практики, исходя из определения Т. М. Дридзе, согласно которому коммуникация – это взаимообмен смыслами в условиях понимания субъектами коммуникативных интенций собеседников. В контексте данного исследования этими субъектами являются люди с одной стороны и искусственный интеллект или своего рода «цифровые собеседники» – с другой. То, чем они обмениваются, может широко пониматься как сообщения или совокупность символов. Эти сообщения кодируются, декодируются и интерпретируются как людьми, так и искусственным интеллектом. Обмениваясь и интерпретируя сообщения, человек и искусственный интеллект участвуют в смыслообразовании, устанавливают отношения или демонстрируют социальное поведение. Эти процессы могут быть определены как односторонние (от человека к машине) или двусторонние.

Любая агентность, исходящая от искусственного интеллекта, может частично приписываться ему субъективно людьми-коммуникаторами в процессе взаимодействия. Фактически на данный момент искусственный интеллект, будучи субъектом коммуникации, также встроен в различные слои социального контекста, как и, например, СМИ. В связи с этим мы определяем коммуникацию человека с искусственным интеллектом как процесс смыслообмена между людьми и технологиями искусственного интеллекта и связанное с ним смыслообразование, взаимоотношения и социальное поведение, встроенные в различные слои социального контекста.

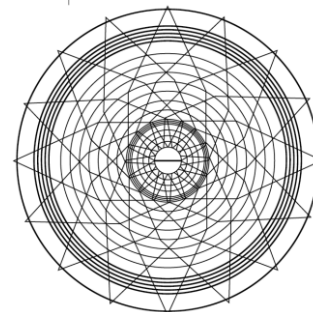
### **Анализ процесса коммуникации человека с искусственным интеллектом**

Изначально нам необходимо определить субъектов данной коммуникации. Поскольку в качестве основного подхода к пониманию коммуникации был выбран подход Т. М. Дридзе, который предполагает модель диалога, будем считать, что в данном случае этот диалог происходит между отдельным индивидом и искусственным интеллектом как собирательной категорией в контексте данной работы, объединяющей различные виды машин, роботов, алгоритмов, способных к восприятию и обработке смыслов, а также к ответной реакции. Перечисленные коммуникативные практики всегда предполагают только таких коммуникативных

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

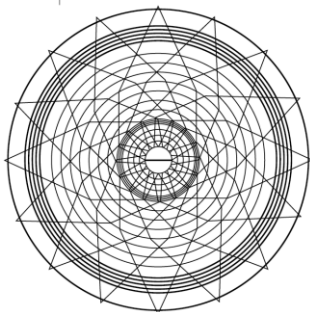


партнеров, поскольку взаимодействие с искусственным интеллектом не может осуществляться социальными группами. В качестве одного из субъектов всегда будет выступать отдельный индивид, а в качестве другого – различные формы искусственного интеллекта. При этом тип коммуницирующего искусственного интеллекта будет определять соответствующие конкретной коммуникативной практике особенности. Сами коммуникативные практики, связанные с использованием искусственного интеллекта мы можем иначе называть человеко-машинной коммуникацией.

Говоря о других особенностях человеко-машинной коммуникации, мы можем выделить наличие или отсутствие обратной связи со стороны искусственного интеллекта. При односторонней коммуникации человек посредством коммуникативного сообщения дает задание искусственному интеллекту, а система не дает ответное коммуникативное сообщение, но начинает выполнять какую-либо работу. Например, в случае взаимодействия с умной колонкой в системе умного дома человек посредством голоса дает задание умной колонке включить чайник, а умная колонка не отвечает на просьбу, но выполняет указание и включает чайник. При двусторонней коммуникации оба субъекта обмениваются коммуникативными сообщениями в контексте происходящего диалога.

Коммуникативные практики, предполагающие использование искусственного интеллекта, можно классифицировать и исходя из канала восприятия. Письменная человеко-машинная коммуникация происходит зачастую в формате переписки в чате с использованием естественного языка, где с одной стороны всегда человек, а с другой – простые чат-боты и чаты на основе технологии GPT, которые в ответ выдают сгенерированное или взятое из специальной базы письменное текстовое сообщение. В рамках устной коммуникации оба коммуникативных партнера взаимодействуют посредством голосовых коммуникативных сообщений.

Можно также выделить смешанную форму коммуникации, которая предполагает устные и письменные коммуникативные сообщения со стороны обоих субъектов коммуникативной практики. Человек может с помощью голоса сформировать некоторый запрос, а технология искусственного интеллекта обработает сообщение, проанализирует его и отреагирует в форме текстового письменного сообщения. Возможна и обратная ситуация, когда коммуникативное сообщение человека имеет текстовую письменную форму, а ответное сообщение со стороны искусственного интеллекта является аудиальным.



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

Также мы можем рассматривать коммуникативные практики, исходя из коммуникативного канала, то есть технического средства, с помощью которого осуществляется коммуникация. Это может быть чат, аудиозвонок, голосовой помощник в браузере, голосовой помощник, встроенный в операционную систему смартфонов, планшетов и компьютеров. Отдельно стоит выделить умную голосовую колонку.

Вышеперечисленные основания являются своего рода обобщающими, представляя собой закрытый перечень форм и типов взаимодействия, с помощью которых можно классифицировать ту или иную коммуникативную практику с использованием искусственного интеллекта. На основании ключевых аспектов, сформулированных ранее, мы также должны рассмотреть коммуникативный контекст и цели коммуникации. Эти основания будут составлять открытый перечень, поскольку они более динамичны и, скорее, дополнительные. Так как коммуникация с искусственным интеллектом именно с точки зрения тематики диалога весьма разнообразна, составить полный перечень по этому основанию без полноценного исследования на данный момент не представляется возможным.

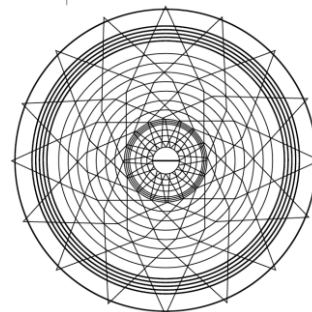
Итак, говоря о коммуникативном контексте, мы подразумеваем определенную сферу жизни человека, где происходит коммуникативная практика с искусственным интеллектом. Существуют различные виды коммуникативных контекстов. Они могут включать в себя ситуации общения в различных областях, таких как работа, образование, быт и т. д. Один из примеров коммуникации с искусственным интеллектом в рабочем контексте – это передача информации, выполнение задач и координацию действий. В личной жизни – это общение с помощью голосовых ассистентов, обмен сообщениями с ботами и т. д. Коммуникативные контексты представляют собой разнообразные сценарии и паттерны общения.

В коммуникации с искусственным интеллектом у человека может быть большое количество разных целей: поиск информации в интернете, нахождении оптимального маршрута, обычной беседа, развлечение и т. п. Однако, несмотря на множество вариантов целей человеко-машинной коммуникации, мы можем выделить следующие группы: получение информации, управление устройствами и сервисами, развлечение, получение консультации по вопросам работы сервисов и устройств, генерация контента (Таблица 2).

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

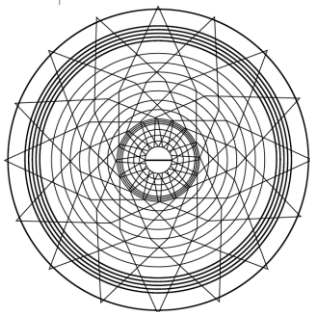
Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации



**Таблица 2.**

Типология коммуникативных практик

| Критерий классификации | Типы коммуникативных практик     | Примеры/Описание                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|------------------------|----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| По субъектному составу | Человек – голосовой помощник     | <ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникация с голосовым помощником, встроенным в операционную систему смартфона или компьютера</li><li>• Коммуникация с голосовым помощником, встроенным в умную колонку</li><li>• Коммуникация с голосовым помощником, встроенным в поисковую систему (браузер)</li><li>• Коммуникация с голосовым помощником, встроенным в мобильные приложения</li></ul> |
|                        | Человек – голосовой бот-оператор | <ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникация с голосовым ботом-оператором на телефонной горячей линии банка</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                        |



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

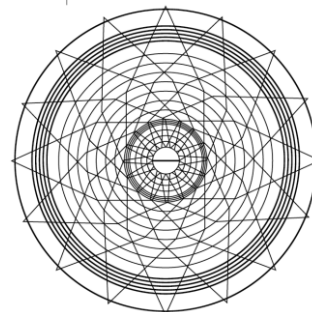
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

|  |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|--|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Коммуникация с голосовым ботом-оператором на телефонной горячей линии мобильного оператора</li> <li>• Коммуникация с голосовым ботом-оператором колл-центров магазинов, сервисов доставки, ресторанов и т. д.</li> </ul>                                                                                                                                                                     |
|  | Человек – умный автоответчик | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Коммуникация с автоответчиком, обрабатывающим входящие звонки в колл-центр, определяющим тему обращения и направляющим вызов соответствующему специалисту или отделу</li> <li>• Коммуникация с автоответчиком, предоставляющим базовую информацию по часто задаваемым вопросам без подключения оператора</li> <li>• Коммуникация с автоответчиком, принимающим сообщения в случае</li> </ul> |

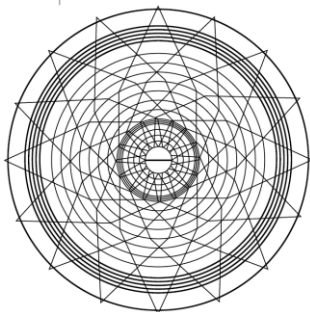
## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации



|  |                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                     | недоступности абонента                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|  | Человек – чат-бот   | <ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникация с чат-ботом, предоставляющим информацию о продуктах или услугах какой-либо компании</li><li>• Коммуникация с чат-ботом, помогающим решать технические проблемы или вопросы по использованию сервисов и устройств</li><li>• Коммуникация с чат-ботом, осуществляющим определенные операции по транзакциям, оформлению заказов и услуг</li><li>• Коммуникация с чат-ботами, осуществляющими консультацию по определенной теме</li><li>• Коммуникация с чат-ботами, выполняющими развлекательную функцию</li></ul> |
|  | Человек – нейросеть | <ul style="list-style-type: none"><li>• Коммуникация с текстовым чат-ботом на основе нейросети</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

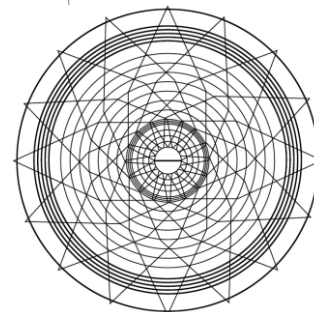
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

|                           |                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                           |                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Коммуникация с чат-ботом на основе нейросети, генерирующим визуальный контент</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| По наличию обратной связи | Двусторонняя коммуникация | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Взаимодействие, в ходе которого ИИ задает уточняющие вопросы о потребностях, предпочтениях или контексте пользователя, чтобы предоставить персонализированные советы, рекомендации или варианты выбора</li> <li>• Взаимодействие, целью которого является ведение беседы на различные темы, поддержание разговора, проявление эмпатии или развлечение пользователя без строго определенной задачи (помимо самого диалога)</li> <li>• Взаимодействие, где пользователь и ИИ совместно работают над созданием контента (текст, код, идеи, изображения и т. д.) через итеративный</li> </ul> |

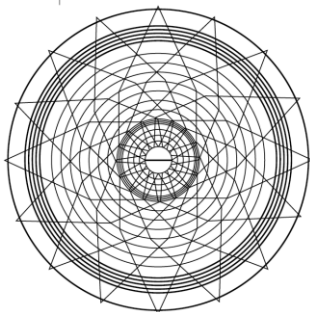
## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации



|                             |                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                            | обмен предложениями, правками и обратной связью                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|                             | Односторонняя коммуникация | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Передача ИИ пользователю указаний, инструкций или предписаний, сгенерированных на основе правил или анализа ситуации, без ожидания обсуждения этой конкретной команды</li> <li>• Передача ИИ пользователю сообщений о событиях, статусах, изменениях или фактах (новости, статус заказа, напоминания, предупреждения)</li> </ul> |
| <b>По каналу восприятия</b> | Аудитивная коммуникация    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Восприятие ИИ команд или запросов пользователя, выраженных устной речью, и передача ИИ информации пользователю путем генерации и озвучивания речевых сообщений</li> </ul>                                                                                                                                                        |
|                             | Визуальная коммуникация    | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обмен информацией между пользователем и ИИ посредством текста</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                         |



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

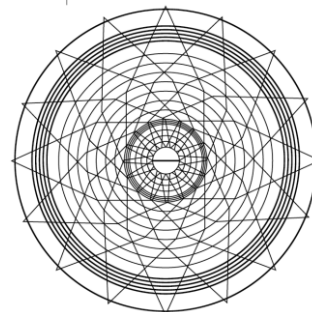
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

|                               |                                   |                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|-----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                               |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Анализ ИИ визуального ввода пользователя (фото, видео) для извлечения информации.</li> <li>Создание ИИ и демонстрация пользователю статических изображений, анимаций или видеороликов</li> </ul> |
|                               | Аудитивно-визуальная коммуникация | <ul style="list-style-type: none"> <li>Взаимодействие, где ИИ реагирует на комбинированный ввод (речь + изображение/текст) и/или предоставляет ответ, интегрирующий речь и визуальные элементы</li> </ul>                               |
| По соотношению роли субъектов | Однородная коммуникация           | <ul style="list-style-type: none"> <li>Человек и система искусственного интеллекта взаимодействуют на равных и занимают одинаково важные роли в процессе общения</li> </ul>                                                             |
|                               | Подчиненная коммуникация          | <ul style="list-style-type: none"> <li>Одна сторона (человек) занимает руководящую роль, а другая (система искусственного интеллекта) выполняет указания и</li> </ul>                                                                   |

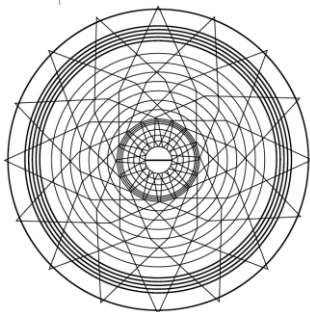
## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации



|                             |                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                             |                              | предоставляет<br>информацию по<br>запросу                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|                             | Имитационная<br>коммуникация | <ul style="list-style-type: none"> <li>Человек взаимодействует с системой искусственного интеллекта, которая имитирует поведение реального собеседника</li> </ul>                                                                                                                                                                                                       |
| <b>По цели коммуникации</b> | Получение<br>информации      | <ul style="list-style-type: none"> <li>Запрос и получение фактической информации (например, расписание мероприятий, погодные условия)</li> <li>Поиск и предоставление новостей или статистики по определенной теме</li> <li>Поиск информации по профессиональным или учебным вопросам</li> <li>Помощь в обработке и интерпретации больших объемов информации</li> </ul> |
|                             | Управление                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Управление задачами и расписанием</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

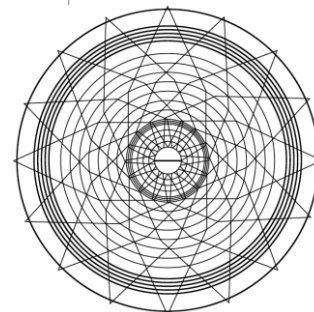
*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

|  |                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|--|-----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |                             | (установка напоминаний) <ul style="list-style-type: none"> <li>• Управление домашними устройствами (умный дом)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                          |
|  | Поддержка и решение проблем | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Помощь в решении технических проблем (техническая поддержка)</li> <li>• Обучение и консультирование по использованию продукта или услуги</li> <li>• Предоставление обратной связи и рекомендаций по улучшению работы системы или продукта</li> </ul>                                                      |
|  | Генерация контента          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Создание ИИ письменных материалов на основе запроса.</li> <li>• Создание ИИ статических или анимированных изображений, графики, дизайнов, видеороликов на основе сценария и т. д. по описанию или параметрам</li> <li>• Модификация ИИ существующего контента (изменение стиля, тона, формата,</li> </ul> |

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации

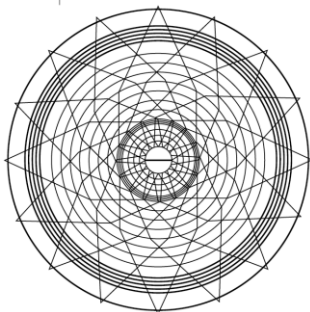


|  |             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |             | упрощение и т. д.) под заданные требования                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|  | Развлечение | <ul style="list-style-type: none"><li>• Совместное с ИИ создание историй, шуток, сценариев, музыки и прочего контента в игровой или экспериментальной манере</li><li>• Ведение беседы с ИИ на свободные темы для общения, получения поддержки, юмора или ощущения связи</li><li>• Взаимодействие с ИИ как с персонажем, противником или элементом игровой среды, формирующее сюжет</li></ul> |

### Заключение

Нами была составлена типология коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта, с помощью которой в дальнейшем мы сможем описывать конкретные коммуникативные ситуации и выделять общие особенности для данных коммуникативных практик. Однако для обнаружения конкретных существующих особенностей нам необходимо получить информацию о пользовательском опыте, получаемом в процессе осуществления коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта.

Кроме того, на основании описанной сущности коммуникативных практик и приведенной классификации мы можем выделить следующие ключевые особенности коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта:



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

1. межличностный характер коммуникации;
2. определение агентности, исходящей от искусственного интеллекта, субъективно;
3. отсутствие эмоционального контекста коммуникативных сообщений;
4. отсутствие возможности построить длинную логическую цепь коммуникативных сообщений с сохранением контекста коммуникации;
5. множественность и разнообразие целей коммуникации со стороны человека, а также универсальность целей со стороны искусственного интеллекта.

Данные особенности нам удалось выявить в результате анализа сущности коммуникативных практик с использованием искусственного интеллекта, однако получившийся список не является исчерпывающим, поскольку необходимо определить особенности, заключающиеся в коммуникативных интенциях данных коммуникативных практик и коммуникативных стратегиях человека в рамках осуществления каждой коммуникативной практики, а также особенности определения агентности искусственного интеллекта. Для описания перечисленных особенностей необходим анализ опыта пользователей и выявление их восприятия коммуникации с искусственным интеллектом. Получение данной информации и дальнейший ее анализ предполагают полноценное исследование и проведение интервью об опыте взаимодействия с системами искусственного интеллекта. Эти исследования будут представлены во второй части статьи.

## БИБЛИОГРАФИЯ

Бурдые, П. (1994). Начала. Н. А. Шматко (пер.). Socio-Logos.

Бурдые, П. (2001). Практический смысл. А. Т. Бикбов, К. Д. Вознесенская, С. Н. Зенкин, Н. А. Шматко (пер.). Алетейя.

Гидденс, Э. (2005). Устройство общества: очерк теории структуризации. Академический проект.

Дридзе, Т. М. (1996). Социальная коммуникация как текстовая деятельность в семиосоциопсихологии. Общественные науки и современность, (3), 145–152.

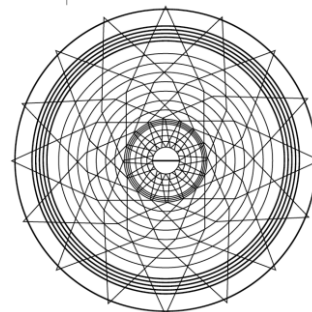
Кастельс, М. (2022). Власть коммуникации. Litres.

Корбут, А. М. (2021). Одомашнивание искусственного интеллекта: умные колонки и трансформация повседневной жизни. Мониторинг общественного мнения: экономические и социальные перемены, (1), 193–216.

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*



<https://doi.org/10.14515/monitoring.2021.1.1808>

Парсонс, Т. (2000). О структуре социального действия. Академический Проект.

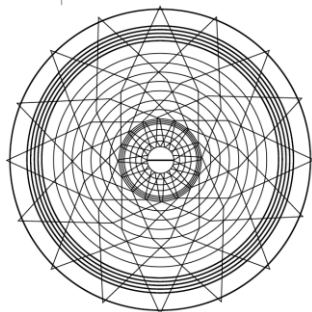
Рассел, С., Норвиг, П. (2006). Искусственный интеллект: Современный подход. К. А. Птицын (пер., ред.). Издательский дом «Вильямс».

Шилова, В. А., Богданов, В. С. (2022). Управление в цифровом обществе (по материалам круглого стола). Социологические исследования, (11), 158–160. <https://doi.org/10.31857/S013216250021653-1>

Boden, M. A. (2016). AI: Its Nature and Future. Oxford University Press.

Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In L. Bryson (Ed.), The Communication of Ideas (pp. 37–51). Harper & Row.

Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communicative acts. Psychological Review, 60(6), 393–404. <https://doi.org/10.1037/h0063098>



## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*

# CHARACTERISTICS OF COMMUNICATION PRACTICES IN HUMAN-MACHINE INTERACTION

**Shilova V. A.**

Candidate of Sociological Sciences,

Head of the Laboratory

for Research on Problems of Information

and Social Technologies,

Senior Research Fellow,

Center for Sociology of Management and Social Technologies,

Institute of Sociology, FCTAS RAS

(Moscow, Russia)

[vshilova@yandex.ru](mailto:vshilova@yandex.ru)

**Pletnyova M. A.**

Student of the Bachelor's Degree Program

“Social and Legal Expertise”,

State Academic University for the Humanities (GAUGN)

(Moscow, Russia)

[pletnyova.m.a@yandex.ru](mailto:pletnyova.m.a@yandex.ru)

### **Abstract:**

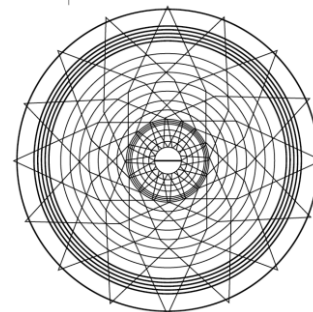
In the era of complete digital transformation and artificial intelligence's rapid advancement, social reality is witnessing the emergence of new communication patterns where one of the participants is not a human being, but a synthetic entity crafted by man. These forms of interaction possess distinct characteristics and significant differences from traditional human-to-human communication. This article is a preliminary investigation aimed at establishing a theoretical framework for the study of communication practices between humans and artificial intelligence. The authors have examined classical sociological theories of communication, such as those by G. D. Lasswell, T. Newcomb, M. Castells and T. M. Dridze, and applied them to the analysis of human-AI interactions. As a result, a typology of human-AI communication practices has been developed and presented in this article.

**Keywords:** artificial intelligence, digital society, communication practices, digital communication, sociological theories of communication, human-machine interaction, communication transformation

## [Научные статьи]

Шилова В. А., Плетнева М. А.

*Особенности коммуникативных практик  
в рамках человеко-машинной коммуникации*



## REFERENCES

Boden, M. A. (2016). AI: Its Nature and Future. Oxford University Press.

Bourdieu, P. (1994). Nachala. N. A. Shmatko (Trans.). Socio-Logos.

Bourdieu, P. (2001). Prakticheskij smysl. A. T. Bikbov, K. D. Voznesenskaya, S. N. Zenkin, N. A. Shmatko (Trans.). Aletejya.

Dridze, T. M. (1996). Social'naya kommunikaciya kak tekstovaya deyatelnost' v semiosociopsihologii. Obshchestvennye nauki i sovremennost', (3), 145–152.

Giddens, E. (2005). Ustroenie obshchestva: ocherk teorii strukturacii. Akademicheskij proekt.

Kastel's, M. (2022). Vlast' kommunikacii. Litres.

Korbut, A. M. (2021). Odomashnivanie iskusstvennogo intellekta: umnye kolonki i transformaciya povsednevnoj zhizni. Monitoring obshchestvennogo mneniya: ekonomicheskie i social'nye peremeny, (1), 193–216.

<https://doi.org/10.14515/monitoring.2021.1.1808>

Lasswell, H. D. (1948). The Structure and Function of Communication in Society. In L. Bryson (Ed.), The Communication of Ideas (pp. 37–51). Harper & Row.

Newcomb, T. M. (1953). An approach to the study of communicative acts. Psychological Review, 60(6), 393–404. <https://doi.org/10.1037/h0063098>

Parsons, T. (2000). O strukture social'nogo dejstviya. Akademicheskij Proekt.

Rassel, S., Norvig, P. (2006). Iskusstvennyj intellekt: Sovremennyy podhod. K. A. Pticyan (Trans., Ed.). Izdatel'skij dom «Vil'yams».

Shilova, V. A., Bogdanov, V. S. (2022). Upravlenie v cifrovom obshchestve (po materialam kruglogo stola). Sociologicheskie issledovaniya, (11), 158–160. <https://doi.org/10.31857/S013216250021653-1>