

УДК 004.42:316.4

ВЛИЯНИЕ ЧАТ-БОТОВ НА СОЦИАЛЬНОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ

А. А. АРХИПЧУК, А. А. ЖУРОВА, Р. Ф. КАРПОВИЧ

Научный руководитель Г. Я. АЛЕКСЮТИНА

Белорусско-Российский университет

Могилев, Беларусь

Цель исследования – выяснить, насколько чат-боты могут заменить живое общение, оценить зависимость от них и перспективы полного внедрения. Работа фокусируется на влиянии чат-ботов на качество и эмоциональную составляющую взаимодействия в повседневной жизни и учебе. Объектом являются пользователи и сами алгоритмические собеседники, предметом – их взаимное влияние на социальное общение.

Актуальность обусловлена бурным ростом использования чат-ботов в самых разных сферах: от автоматизации рутинных задач до образовательных сервисов. Несмотря на неоспоримые преимущества скорости и доступности, возникает вопрос о том, насколько машины способны воспроизводить эмпатию и сохранять глубину человеческой коммуникации. В отличие от прежних обзоров, данное исследование уделяет особое внимание восприятию эмоционального интеллекта чат-ботов их реальными пользователями.

Теоретическая база строится на идее, что чат-боты успешно оптимизируют обмен информацией, но лишены истинной эмпатии. Студенты, активно пользующиеся цифровыми сервисами, выбраны в качестве наиболее чувствительной к этим эффектам группы.

Практическое исследование среди них показало: около 60 % взаимодействуют с чат-ботами несколько раз в неделю, преимущественно в соцсетях и на образовательных платформах. При этом 75 % респондентов отметили, что не чувствуют эмоционального отклика со стороны чат-ботов, а более половины участников (55 %) уверены, что боты не улавливают их эмоциональное состояние и не могут подстроиться под настроение. 54 % респондентов отметили, что у них есть жалобы на понимание чат-ботами запросов, 44 % в качестве проблемы в общении с ними указали непонимание ботами контекста, а 37 % сочли их недостаточно гибкими.

Основное противоречие при использовании чат-ботов заключается в сочетании высокой функциональности и эмоциональной ограниченности: алгоритмы быстро находят нужные данные, но не способны заместить живой разговор. Большинство студентов рассматривают чат-ботов лишь как вспомогательный ресурс, не претендующий на роль полноценного собеседника.

Вывод исследования таков: чат-боты заняли прочное место в повседневной жизни как инструменты решения практических задач, однако их влияние на социальное взаимодействие остаётся вторичным. Для повышения качества коммуникации между людьми и машинами критически важно развитие эмоциональных алгоритмов, что станет ключом к более глубокому и естественному диалогу в будущем.