

Научная статья

УДК 004.5

DOI 10.25205/1818-7935-2025-23-1-5-18

Новый взгляд на коммуникацию в контексте письменного речевого взаимодействия с автоматизированными системами

Мария Владимировна Петрова

Московский государственный университет им. М. В. Ломоносова
Москва, Россия

maria.wladimirowna@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-8723-3293>

Аннотация

Исследование строится вокруг определения основных черт письменного вербального взаимодействия человека с автоматизированными системами в рамках понятий «коммуникация» и «диалог». Осуществляется оценка обоснованности применения термина «коммуникация» в контексте взаимодействия с чат-ботами, в ходе которой выделяются характерные черты данной формы коммуникации, такие как квазисинхронность, непосредственность, ориентация на интерактивность, отсутствие социальных взаимоотношений между собеседниками и жесткая формальная структура. Взаимодействие с чат-ботом на естественном языке в традиционной вопросно-ответной диалоговой форме позволяет пользователю достигать своих коммуникативных целей привычным и комфортным для него способом. На примере анализа речевых взаимодействий с чат-ботом ChatGPT-3.5 выявлено, что коммуникация с генераторами текстов обладает смешанной природой, включающей элементы как устной, так и письменной речи. Автоматизированные системы коммуникации, такие как чат-бот ChatGPT-3.5, представляют собой генераторы текстов и используются преимущественно для создания готового «текстового продукта» под конкретную задачу пользователя, что обуславливает текстоориентированную природу реплик чат-бота. Сгенерированный чат-ботом текст должен быть понятным, соответствовать языковым нормам и быть способным существовать вне текущего контекста взаимодействия. В то же время во взаимодействии с автоматизированными системами выявляются элементы устно-речевой деятельности, такие как диалогическая, интерактивная форма информационного обмена и спонтанный характер коммуникации. Спонтанность коммуникации проявляется здесь в допустимости эллиптических конструкций, опечаток и грамматических ошибок в репликах пользователя. Интерактивность – в возможности пользователя вмешаться и прервать или скорректировать процесс создания сообщения. Однако такую коммуникацию нельзя назвать синхронной, так как участники взаимодействия не могут реагировать на сообщения друг друга немедленно, а лишь после получения сообщения в готовом виде. Это позволяет квалифицировать данную форму коммуникации как квазисинхронную.

Ключевые слова

коммуникация, диалог, автоматизированные системы, чат-боты, ChatGPT, квазисинхронная коммуникация

Для цитирования

Петрова М. В. Новый взгляд на коммуникацию в контексте письменного речевого взаимодействия с автоматизированными системами // Вестник НГУ. Серия: Лингвистика и межкультурная коммуникация. 2025. Т. 23, № 1. С. 5–18. DOI 10.25205/1818-7935-2025-23-1-5-18

© Петрова М. В., 2025

A New Look at Communication in the Context of Written Speech Interaction with Automated Systems

Maria V. Petrova

Moscow State University named after M. V. Lomonosov
Moscow, Russian Federation

maria.wladimirowna@gmail.com, <https://orcid.org/0000-0001-8723-3293>

Abstract

The study is built around determining the main features of written verbal interaction between a person and automated systems within the framework of the concepts “communication” and “dialogue”. An assessment is made of the validity of using the term “communication” in the context of interaction with chatbots, during which the characteristic features of this form of communication are highlighted, such as quasi-synchrony, immediacy, focus on interactivity, lack of social relationships between interlocutors, and a rigid formal structure. Interaction with a chatbot in natural language in a traditional question-answer dialogue form allows the user to achieve their communication goals in a familiar and comfortable way. Using the example of analyzing speech interactions with the ChatGPT-3.5 chatbot, it was revealed that communication with text generators is of a mixed nature, including elements of both oral and written speech. Automated systems, such as the ChatGPT-3.5 chatbot, are text generators and are used primarily to create a ready-made “text product” for a specific user task, which determines the text-oriented nature of the chatbot’s remarks. The text generated by the chatbot must be understandable, comply with language norms, and exist outside the current context of interaction. At the same time, in interaction with automated systems, elements of oral speech activity are revealed, such as a dialogical form of information exchange and a spontaneous nature of communication. The spontaneity of communication is manifested in this case in elliptical constructions, typos and grammatical errors in the user’s remarks. Interactivity is the ability of the user to intervene and interrupt or correct the process of creating a message. However, such communication cannot be called synchronous since the participants in the interaction cannot respond to each other’s messages immediately, but only after receiving a message in the complete form. This allows us to qualify this form of communication as quasi-synchronous.

Keywords

communication, dialogue, automated systems, chatbots, ChatGPT, quasi-synchronous communication

For citation

Petrova M. V. A New Look at Communication in the Context of Written Speech Interaction with Automated Systems. *Vestnik NSU. Series: Linguistics and Intercultural Communication*, 2025, vol. 23, no. 1, pp. 5–18. DOI 10.25205/1818-7935-2025-23-1-5-18

Введение

В условиях увеличивающегося влияния систем искусственного интеллекта на развитие информационно-коммуникационных технологий неизбежна необходимость пересмотра или, по меньшей мере, расширения трактовки фундаментальных понятий, используемых в области коммуникационных наук. Особое внимание следует уделить непосредственно понятию «коммуникация» и неразрывно связанной с ней диалогической речи как формы устно-речевого общения, поскольку понимание и интерпретация этих явлений снова и снова сталкивается с вызовами, порожденными современными технологическими достижениями. В особенности цифровая коммуникация как разновидность коммуникации подвержена постоянным технологическим изменениям, соответственно, модифицируются и расширяются и практики социального взаимодействия [Beißwenger, 2020. С. 291].

Устное и письменное речевое взаимодействие человека с автоматизированными системами коммуникации стало неотъемлемой частью медиа-коммуникационного ландшафта. В связи с этим целесообразно рассмотреть это взаимодействие как особую организационную форму коммуникации.

Объект данного исследования ограничивается исключительно письменным взаимодействием с автоматизированными системами.

Цель настоящей работы – определить значимые черты письменного вербального взаимодействия человека с автоматизированными системами в соотнесенности с понятием «коммуникация» и с диалогом как традиционной формой коммуникации.

Цель работы обусловила следующие задачи исследования:

1. Оценить обоснованность применения термина «коммуникация» в контексте письменного речевого взаимодействия с автоматизированными системами.
2. Определить основные черты данной формы коммуникации.
3. Выявить характерные черты взаимодействия с нейросетевыми чат-ботами в сопоставлении с формообразующими характеристиками диалога как формы устного речевого общения между людьми.

Структура исследования ориентирована на достижение его задач: сначала представляется терминологическая база, включающая трактовку ключевых терминов (раздел 1.1), затем описывается методология, применяемая в исследовании (раздел 1.2). Далее представлены отдельные точки зрения из лингвистической дискуссии о понятии «коммуникация», значимые в контексте данной работы, и дается характеристика речевого письменного взаимодействия с автоматизированными системами как разновидности коммуникации (раздел 2.1). Раздел 2.2 работы посвящен понятию «диалог» и чертам диалогового взаимодействия с автоматизированными системами. В заключении делаются выводы.

1. Теоретическая основа и методы исследования

1.1. Терминологическая база исследования

В современном научном дискурсе, в том числе в теории коммуникации, термины «машина», «искусственный интеллект», «системы автоматизированной коммуникации» употребляются в одном смысловом ряду и охватывают различные типы операционно-технических систем: от роботов с физическим обликом¹ до виртуальных автоматизированных систем, осуществляющих исключительно вербальное взаимодействие [Brommer, Dürscheid, 2021. С. 14–16]. Примером последних могут служить виртуальные ассистенты (голосовые помощники² и инструменты перевода и редактирования³), а также чат-боты, способные обрабатывать текст на естественном языке и предоставлять автоматизированные ответы на вопросы.

В теории коммуникации область исследования взаимодействия «человек – машина» (а также коммуникации «человек – машина») охватывает формы автоматизированных операционно-технических систем, направленных на коммуникацию и внедренных в цифровые инфраструктуры социальных практик человеческого взаимодействия [ср. Hepp et al., 2022. С. 456].

Термин «искусственный интеллект» (далее ИИ) передает и выделяет способность компьютерных систем выполнять задачи и осуществлять процессы, которые обычно требуют интеллектуальных способностей человека. Это может включать в себя такие задачи, как распознавание речи и/или образов, производство речи, перевод на другой язык, анализ данных [Schönbächler, Himpl-Gutermann, Strasser, 2023; Berendt, Littlejohn, Blakemore, 2020; Wienrich, Döllinger, Hein, 2021].

Термин «автоматизированные системы коммуникации» указывает на самостоятельное (или с минимальным участием человека) достижение компьютерной программой определенных коммуникативных целей [Hepp et al., 2022. С. 452].

¹ Например, сервисные роботы в сфере обслуживания: роботы-официанты, роботы-библиотекари, роботы-промоутеры.

² Такие, как Алиса от Яндекс, Siri от Apple, Google Assistant или Amazon Alexa.

³ Системы языковой помощи, направленные на грамматическое и стилистическое редактирование текста (DeepL Write) или на перевод текста на другой язык (Яндекс Переводчик, Google Translate, DeepL).

Автоматизация коммуникации, то есть использование технологий для выполнения коммуникационных задач без прямого участия людей, приводит к существенным изменениям в структуре и характере коммуникационных процессов в обществе. Технические средства стали составной частью коммуникативной практики и выступают не только средством, используемым для передачи информации (мобильный телефон, программы для проведения видеоконференций), но и непосредственным участником коммуникативного акта.

Автоматизированные системы коммуникации различаются по сложности. Простые чат-боты, работающие в узкоспециализированных областях, используют простые скрипты с предопределенными ответами и шагами алгоритма [Lotze, 2016. С. 74]. Сложные автоматизированные системы обладают способностью обучаться⁴ и создавать тексты с уникальным содержанием [Прошина, 2022. С. 28].

Чат-боты – программы, которые вступают в диалоговое взаимодействие с пользователями на определенные темы, используя текст, речь или графику [Smutny, Schreiberova, 2020. Р. 1]. Чат-боты как участники коммуникативного акта могут выполнять как функцию посредника в коммуникации между двумя или более людьми (системы автоматизированного обслуживания клиентов), так и выступать адресатом сообщения, когда пользователь напрямую обращается к чат-боту с вопросом или для выполнения иной коммуникативной задачи. Чат-боты, как например ChatGPT-3.5⁵ и подобные языковые модели, в основном представляют собой инструменты для создания текста.

1.2. Материалы и методы исследования

Методологическая основа исследования включает обзор научных источников по теме работы. Эмпирическую базу исследования составили примеры письменных речевых взаимодействий между человеком и чат-ботом ChatGPT-3.5. В исследовании был выбран чат-бот ChatGPT-3.5, поскольку на момент его проведения он был наиболее доступной моделью для российских пользователей, хотя доступ к нему осуществлялся опосредованно через сторонние сервисы или VPN. Доступ к усовершенствованной версии, ChatGPT-4, был ограничен платной подпиской, которую было невозможно приобрести из-за санкционных ограничений на международные платежи. Другие открытые языковые модели, например BLOOM⁶, требовали для запуска значительных вычислительных ресурсов и специфических навыков. Чат-бот LaMDA⁷ не был доступен публично, а использовался только в проектах Google.

В соответствии с основными задачами исследования анализируемые взаимодействия охватывали проблематику, типичную для бытового человеческого общения. Это темы повседневной жизни, отношений и личностных переживаний. Можно выделить три основные тематические группы промптов: тема «Личные отношения» (например, «Как попросить прощения у друга за обиду?», «Что подарить любимому человеку на день рождения?»), тема «Повседневные ситуации» («Как попросить руководство о внеочередном отпуске?», «Как запланировать отпуск на неделю?»), тема «Личная рефлексия» («Какие мои сильные и слабые стороны?», «Почему мне грустно?»). Важно при этом отметить, что в рамках данного исследования было решено отказаться от искусственного присвоения чат-боту определенных ролей в коммуникативной ситуации, таких как «друг», «коллега», «консультант» или «психолог», поскольку целью исследования было изучение естественного взаимодействия с чат-ботом, без искусствен-

⁴ В контексте нейронных сетей или ИИ это указывает на способность системы изменять свои параметры на основе опыта и/или обучающих данных, что позволяет ей справляться с более сложными задачами или генерировать более точные результаты.

⁵ ChatGPT-3.5 – языковая модель ИИ компании ОпенЭйАй (OpenAI). URL: <https://chat.openai.com/>

⁶ BLOOM (англ. BigScience Large Open-science Open-access Multilingual Language Model), URL: <https://huggingface.co/bigscience/bloom>

⁷ LaMDA (англ. Language Model for Dialogue Applications) – предшественник чат-бота Bard AI (с февраля 2022 Gemini) от Google.

ных ограничений, а не воссоздание и имитация различных ролевых моделей человеческого общения. Исследование охватило 100 взаимодействий по указанным темам. С использованием описательного метода были выделены основные характеристики этой формы коммуникации в сравнении с характерными чертами диалогового взаимодействия между людьми.

2. Результаты исследования и их обсуждение

2.1. Характеристики коммуникации в контексте взаимодействия с автоматизированными системами

Несмотря на то что устоявшееся понятие «коммуникации» в своей широкой трактовке включает в себя технико-кибернетический компонент и предполагает взаимный обмен информацией с использованием вербальных и невербальных знаков как между живыми существами (людьми и животными), так и между людьми и машинами [Bussmann, 2002. С. 392], появление чат-ботов, оснащенных технологиями обработки естественного языка (NLP) и понимания естественного языка (NLU)⁸, стало поводом для нового обсуждения вопросов взаимодействия с машинами как типа дискурса.

Прежде чем сравнивать человеческую коммуникацию с взаимодействием человека и автоматизированной системы, требуется обозначить основные характеристики коммуникации.

Ключевыми и обязательными чертами коммуникации выступают *обмен информацией и наличие коммуникативного намерения* [ср. Морозов, 2023. С. 209; Rusu, 2023. С. 220–223]. В соответствии с коммуникативным намерением участники взаимодействия осуществляют отбор языковых (или иных знаковых) форм и выстраивают свою коммуникативную стратегию.

Наличие ответа, напротив, не обязательно для характеристики коммуникации как состоявшейся: некоторые формы коммуникации ограничиваются только передачей информации и не предполагают непосредственный речевой ответ как обязательную составляющую коммуникативного акта (например, телефонные или смс-уведомления [Морозов, 2023. С. 210–211]). В контексте взаимодействия с чат-ботами человек инициирует акт коммуникации с целью получения информации от автоматизированной системы и ожидает ответа. Соответственно, акт коммуникации будет завершённым только при появлении ответного сообщения от чат-бота. Дополним, что в данном случае можно говорить о непосредственной (прямой) коммуникации, поскольку взаимодействие происходит напрямую между человеком и автоматизированной системой без посредников или третьих лиц.

Темпоральность коммуникации как ориентация на временные аспекты взаимодействия – это еще один значимый параметр оценки коммуникации. Темпоральность коммуникации включает в себя понимание и учет временных факторов при обмене информацией, таких как последовательность сообщений, временные интервалы между ними, а также изменения в актуальности данных с течением времени, что отражено понятием «темпоральная релевантность» [Ларина, 2023. С. 46].

Еще в 1998 году ученые Гарсия и Джейкобс ввели в научную дискуссию термин «квазисинхронная компьютерная коммуникация» в отношении компьютерно-опосредованной коммуникации в чатах [Garcia, Jacobs, 1998]. Этот термин нашел отражение во многих научных исследованиях, посвященных интернет-коммуникации [Beißwenger, 2020; Zitzen, Stein, 2004; Чухарев, 2009]. Квазисинхронная коммуникация очень близка к синхронной по минимальной задержке в передаче сигналов, однако отличается тем, что процесс создания сообщения оста-

⁸ Технологии обработки естественного языка (англ. Natural Language Processing, NLP) и понимания естественного языка (англ. Natural-language understanding, NLU) представляют собой «теоретически обоснованный набор вычислительных методов для автоматического анализа и представления человеческого языка» [Cambria, White, 2014. С. 1].

ется скрытым от адресата. Адресант формирует сообщение и отправляет его получателю уже в завершённой форме [ср. Чухарев, 2009. С. 9; Beißwenger, 2020. С. 295]. Здесь следует отметить, что в некоторых мессенджерах и социальных сетях пользователь может наблюдать процесс набора сообщения, однако содержание сообщения остается скрытым до момента его получения. При использовании генератора текстов ChatGPT-3.5 пользователь имеет возможность видеть набор текстового сообщения, сразу имея доступ к его содержанию, что можно расценить как проявление синхронности данного взаимодействия. Тем не менее, хотя пользователь видит набор текста сообщения и имеет немедленный доступ к его содержанию, такую коммуникацию нельзя назвать полностью синхронной, так как оба участника данного взаимодействия не могут реагировать на сообщения друг друга немедленно, а лишь после получения сообщения в готовом виде.

Коммуникация в чатах, блогах, форумах, социальных сетях и мессенджерах как разновидность опосредованной интернет-коммуникации представляет собой «интерактивно-ориентированное письмо» [Storrer, 2014], т. е. такую форму коммуникации, которая «придерживается традиций письма, но <...> следует целям взаимодействия» [Beißwenger, 2020. С. 295]. Бейсвенгер предлагает рассматривать интернет-коммуникацию как «третье» явление, но не в дополнение к устной и письменной коммуникации, а, скорее, представляющее собой что-то отдельное,

отличное от взаимодействия и текста [Beißwenger, 2020. С. 295]. Двойственная, интерактивно-ориентированная, содержащая ряд признаков устной речи, но при этом текстовая природа свойственна также взаимодействию человека и автоматизированной системы. Подробнее о диалогическом характере взаимодействия с автоматизированными системами см. раздел 3.2. данной работы.

Исследование *социального аспекта* человеческой коммуникации, включающее анализ влияния таких факторов, как возраст, пол, уровень образования, профессиональная принадлежность и другие социокультурные параметры, предоставляет более глубокое понимание динамики межличностных взаимодействий [Abbas, Mahmood, 2023; Picot A. et al., 2023; Sumipo, 2020; Momand, Dubrowski, 2020]. В этой связи интересно отметить, что в отечественной научной традиции часто разграничивают термины «коммуникация» и «общение» [Морозов, 2023; Гусева, 2019; Мартынова, 2007]. Термин «общение» обычно используется для описания более широкого спектра социальных аспектов, включая социальные нормы, личностные особенности взаимодействующих субъектов, характер социальной связи между ними, эмоциональные стороны коммуникации и другие параметры взаимодействия. В то время как термин «коммуникация» ориентирован на процесс обмена информацией и значениями. Оставаясь в рамках данного разграничения, можно сказать, что в терминологическом смысле общение осуществимо исключительно между людьми, взаимодействие же между чело-



Рис. 1. Коммуникация в мессенджере WhatsApp на тему «потерянная вещь»

Fig. 1. Communication in the WhatsApp messenger on the topic «lost item»

веком и машиной может быть определено как коммуникация, но не общение, поскольку оно фокусируется на обмене информацией, содержит коммуникативное намерение, но не включает в себя полноценные социальные отношения.

Отсюда следует следующее ограничение взаимодействия человека и автоматизированной системы: хотя пользователь может запрашивать информацию у системы, она, в отличие от человека, не обладает способностью выражать личные чувства или мнения [ср. Dürscheid, 2022. С. 17]. Если в компьютерно-опосредованной человеческой коммуникации использование специальных символов, таких как эмодзи, служит графическим способом компенсации ограничения возможности передачи невербальных сигналов, характерных для устной речи [Чухарев, 2009. С. 20], для взаимодействия с автоматизированными системами использование эмодзи не характерно, поскольку взаимодействие с автоматизированными системами не направлено на установление социальных отношений или выражение эмоций, а сконцентрировано на создании готового текста и/или на передаче информации. В этом контексте использование эмодзи не является типичной или необходимой практикой.

Кроме того, человеческой коммуникации присуще такое качество, как *свободное развитие темы*, рождающееся в активном взаимодействии партнеров по коммуникации [ср. Dürscheid, 2022. С. 17]. Коммуниканты способны органично расширять обсуждение, вносить новые идеи, развивать аспекты темы, что может указывать на их способность к адаптивности в разговоре и креативному мышлению (см. рис. 1). Напротив, взаимодействие с автоматизированными системами ограничено жесткой формальной структурой чередования вопроса и ответа (см. рис. 2).

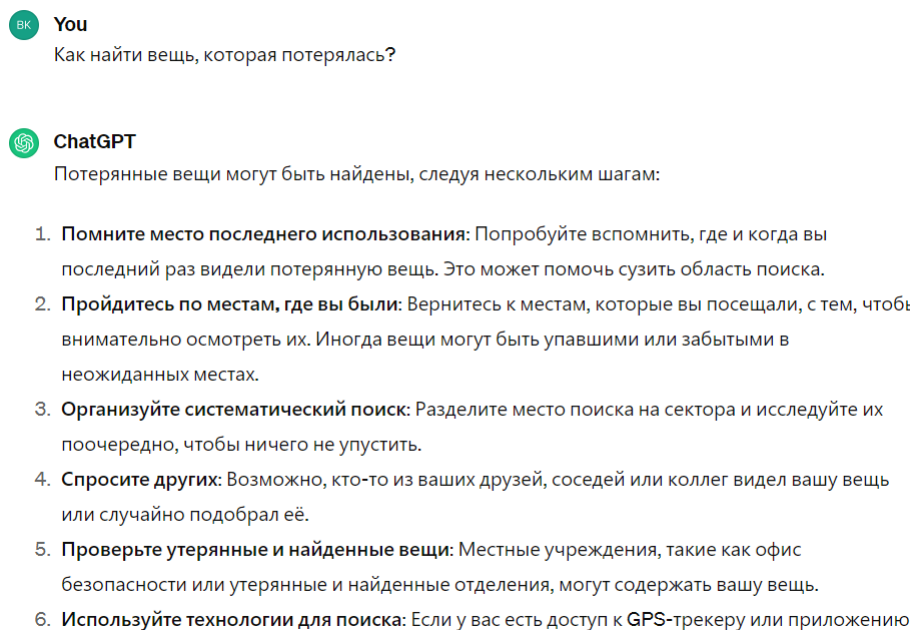


Рис. 2. Пример взаимодействия с чат-ботом ChatGPT-3.5 на тему «потерянная вещь»
Fig. 2. An example of interaction with the ChatGPT-3.5 chatbot on the topic «lost item»

Таким образом, письменное взаимодействие с автоматизированными системами можно определить как непосредственную, квазисинхронную, интерактивно-ориентированную коммуникацию, ограниченную жесткой формальной структурой чередования реплики-стимула и ответа и лишенную социальных аспектов взаимоотношений между участниками. Эта форма коммуникации обладает смешанной природой, включая черты как устной, так и письменной речи.

3. Диалогическое взаимодействие человека и машины

В качестве «отправной точки» анализа диалогических черт взаимодействия человека и машины возьмем каноническое определение диалога как «непосредственного обмена высказываниями между собеседниками, носящего спонтанный и ситуативный характер» [Девкин, 1981. С. 4]. Человеческому диалогу присуща intersubjectивность как «область соприкосновения между двумя субъектами, которые взаимодействуют друг с другом (эмоционально и коммуникативно), таким образом делая возможным общий опыт, коммуникативный обмен и совместное конструирование смысла» [Lück, 2019. С. 13]. Обмен смыслами в диалоге осуществляется не только коммуникативно, но и невербальными средствами (за счет характера и интенсивности движений, поз, ритма речи) и регулируется эмоциями, которые испытывают общающиеся индивиды [ср. Trevarthen, 2012. С. 84]. Оба участника коммуникации могут оказывать влияние на развитие диалога. Для обеспечения взаимопонимания в диалоге существенную роль играют процессы обратной связи, на основе которых производится коррекция информации или речевых действий [Nöth, 2012. С. 168].

При взаимодействии с генераторами текстов, такими как ChatGPT-3.5, мы наблюдаем устно-письменную природу коммуникации. С одной стороны, письменная форма применяется для диалогического и спонтанного информационного обмена, перенося тем самым область разговорной речи с ее специфическими лингвистическими особенностями в письменную среду [ср. Weißwenger, Storrer, 2012. С. 92], что отражается в использовании пользователем эллиптических конструкций и разговорных выражений, возможном несоблюдении им правил орфографии и пунктуации или в наличии опечаток. Вместе с тем, в отличие от коммуникации в чатах или мессенджерах между людьми, где нет жестких требований к форме и структуре языка, автоматизированные системы в большинстве случаев используются для создания готового текста под конкретную задачу пользователя, так называемого «текстового продукта». Такой текст должен быть понятным, соответствовать языковым нормам и способным существовать вне текущего контекста взаимодействия [Weißwenger, 2013. С. 337]. Другими словами, это диалогическая, но текстоориентированная коммуникация.

Intersubjectивность обычно связывается с взаимодействием между субъектами, имеющими сознание или индивидуальную психологическую реальность. В коммуникации с чат-ботами можно формально выделить определенные элементы intersubjectивности в зависимости от уровня сложности и функциональности системы. Так, чат-бот ChatGPT-3.5 ограниченно принимает во внимание предыдущий информационный контекст взаимодействия с пользователем, что способствует совместному конструированию смыслов. Однако количество учитываемых знаков составляет 4096 токенов (символов), что эквивалентно порядка 500 словам⁹. Кроме того, чат-бот не способен учитывать ситуативный контекст. Ситуативность в коммуникации означает влияние обстоятельств, в которых происходит общение, на ход коммуникационного процесса [ср. Избаева, Кадырова, 2021. С. 148].

Форма и структура взаимодействия с автоматизированными системами обладает семантической и прагматической связностью коммуникативных ходов, образуя диалогическое единство. Диалогическое единство характеризуется совокупностью сменяющихся реплик, коррелирующих между собой функционально и образующих тематически взаимосвязанное целое [ср. Блох, Поляков, 1992. С. 10].

Эмоциональное взаимодействие в случае автоматизированных систем носит условный и формальный характер. Если эмотивность естественной диалогической речи отражает способность использовать язык для передачи эмоций и личного отношения к обсуждаемой теме, то модель ChatGPT-3.5 лишь конвенционально воспроизводит отдельные эмоциональные аспекты коммуникации. Например, выражает сожаление или удовлетворение (рис. 3, рис. 4):

⁹ Данное ограничение указано в различных аналитических и научных источниках по ChatGPT-3.5, например [Helfrich-Schkarbanenko, 2023].

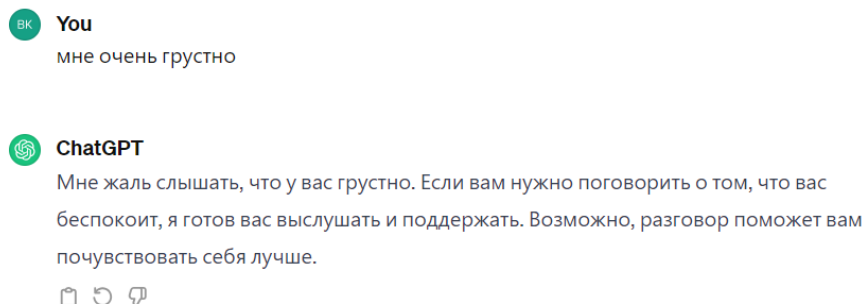


Рис. 3. Пример выражения сожаления чат-ботом ChatGPT-3.5
Fig. 3. An example of expressing regret by a chatbot ChatGPT-3.5

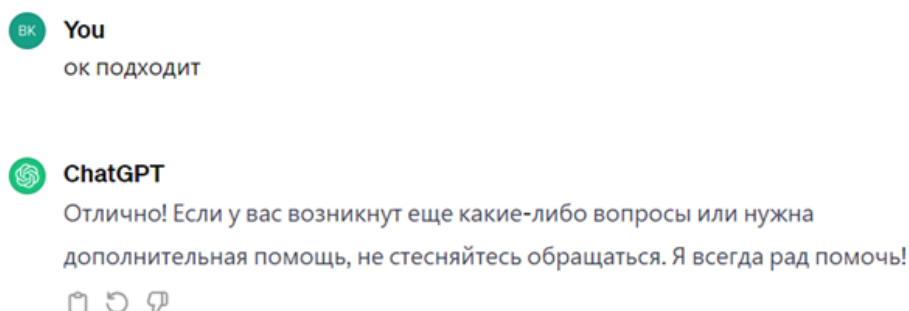


Рис. 4. Пример выражения удовлетворения чат-ботом ChatGPT-3.5
Fig. 4. An example of expressing satisfaction by a chatbot ChatGPT-3.5

Возможности чат-бота в интерпретации и передаче эмоций существенно ограничены: во-первых, он оперирует только данными, на которых был обучен и по своей природе не в состоянии пережить эмоциональный опыт. Во-вторых, его ответы соответствуют общепринятым правилам речевого этикета и выдержаны по умолчанию в нейтральном стиле. Наконец, такие аспекты невербального общения, как мимика, интонация, громкость, которые обычно используются для выражения эмоций в устной речи, невозможно отразить в письменном тексте.

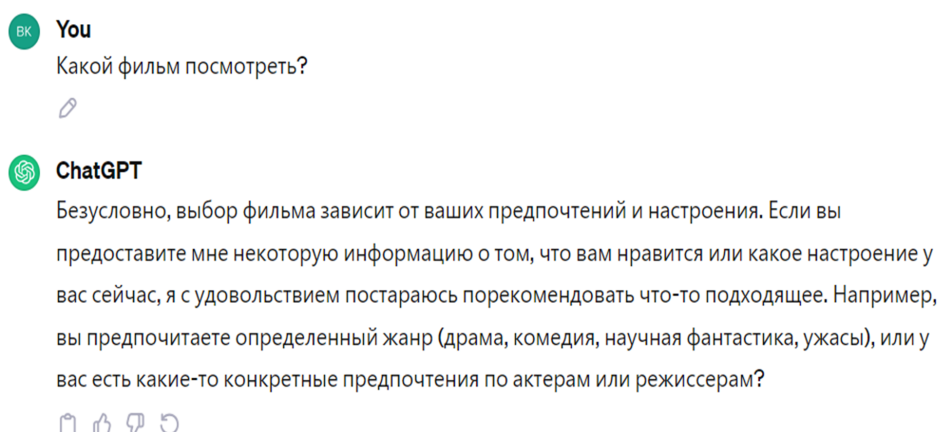


Рис. 5. ChatGPT-3.5 запрашивает дополнительную информацию у пользователя
Fig. 5. ChatGPT-3.5 requests additional information from the user

Взаимная обратная связь между человеком и автоматизированной системой зависит от функциональных возможностей последней. В случае с чат-ботом ChatGPT-3.5 пользователь может выразить свое мнение об ответе системы, используя символику: «хороший ответ» (поднятый большой палец) или «плохой ответ» (опущенный большой палец). Кроме того, пользователь может вносить корректирующие замечания по ходу коммуникации. Со своей стороны, автоматизированная система в случае нечеткости запроса может предложить уточнение или запросить дополнительные детали (рис. 5).

Таким образом, отличительной особенностью диалогового взаимодействия с автоматизированными системами служит смешанная устно-письменная природа коммуникации, обусловленная, с одной стороны, переносом ряда особенностей устной речи в письменную среду, с другой стороны, текстоориентированной направленностью такого взаимодействия. По структуре, семантической и прагматической связности реплик, возможности непосредственного и спонтанного коммуникативного акта взаимодействие с чат-ботом ChatGPT-3.5 соотносимо с диалогом. Однако при этом существенно ограничены такие значимые аспекты диалогической речи, как ситуативность и эмотивность. Допустимо сделать предположение, что конвенционализированная форма диалога позволяет пользователям взаимодействовать с чат-ботом естественным и привычным для них способом, достигая своих коммуникативных целей.

Заключение

К письменному речевому взаимодействию с автоматизированными системами, такими как генератор текстов ChatGPT, обосновано можно применить термин «коммуникация» и считать его видом компьютерно-опосредованной интернет-коммуникации, поскольку такое взаимодействие предполагает наличие коммуникативного намерения, заключающегося в получении информации, что, в свою очередь, является отличительной чертой коммуникации как процесса передачи и восприятия информации.

Данный вид коммуникации имеет гибридный характер и сочетает в себе элементы как устной, так и письменной речи. Использование языковых элементов, характерных для устной речи, в письменном взаимодействии свидетельствуют об элементах диалогичности в данной форме коммуникации. Вместе с тем автоматизированные системы в первую очередь служат для создания информационных продуктов в виде текстов, созданных с учетом конкретных задач или потребностей пользователя. Эти текстовые продукты должны быть понятными, обладать целостностью вне контекста взаимодействия и соответствовать языковым нормам, что обуславливает ориентацию на текст как смысловую и грамматически организованную структуру.

Список литературы

- Блох М. Я., Поляков С. М.** Строй диалогической речи: монография. М.: Прометей, 1992. 153с.
- Гусева Д. И.** «Коммуникация» и «общение»: соотношение понятий // Вестник науки и образования. 2019. № 20-2 (74). С. 84–87.
- Девкин В. Д.** Диалог. Немецкая разговорная речь в сопоставлении с русской: Для ин-тов и факультетов иностранных языков: учеб. пособие. М.: Высш. шк., 1981. 160 с.
- Избаева Н. М., Кадырова Г. С.** Диалог как форма проявления языка и речи: свойства и структура // Вестник магистратуры. 2021. № 5-6 (116). С. 147–149.
- Ларина О. В.** Имплицитная темпоральность с позиции теории релевантности // Филологические науки в МГИМО. 2023. Т. 9, №. 4. С. 42– 54. <https://doi.org/10.24833/2410-2423-2023-4-37-42-54>
- Мартынова Н. А.** Межкультурная коммуникация как особый вид общения // Омский научный вестник. 2007. № 2 (54). С. 148–151.

- Морозов В. Э.** Общение в чате как вид дискурса // Слово. Текст. Источник: Методология современного гуманитарного исследования. 2023. С. 207–219.
- Прошина М. В.** Современные методы обработки естественного языка: нейронные сети // Экономика строительства. 2022. № 5. С. 27–42.
- Чухарев Е. М.** Лингвостатистические корреляты спонтанности в компьютерно-опосредованном дискурсе (на материале русскоязычного чата): автореф. ... дис. канд. филол. наук, СПб., 2009. 23 с.
- Abbas A. M., Mahmood L. A.** A Race-Based Approach to the Study of Slang Expressions in American Movies and TV Series // Diyala Journal for Human Researches, 2023. P. 541–553. URL: <http://148.72.244.84:8080/xmlui/handle/xmlui/11932> (дата обращения: 24.02.2024).
- Beißwenger M.** Internetbasierte Kommunikation als Textformen-basierte Interaktion: ein neuer Vorschlag zu einem alten Problem // Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv–multimodal–vielfältig. 2020. P. 291–318. <https://doi.org/10.1515/9783110679885-015>
- Beißwenger M.** Das Dortmunder Chat-Korpus // Zeitschrift für germanistische Linguistik. 2013. Vol. 41, № 1. P. 161–164. <https://doi.org/10.1515/zgl-2013-0009>
- Beißwenger M., Storrer, A.** Interaktionsorientiertes Schreiben und interaktive Lesespiele in der Chat-Kommunikation // Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik, 2012. Vol. 168. P. 92–124. <https://doi.org/10.1007/BF03391261>
- Berendt B., Littlejohn A., Blakemore M.** AI in education: Learner choice and fundamental rights // Learning, Media and Technology. 2020. Vol. 45, № 3. P. 312–324. <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1786399>
- Brommer S., Dürscheid C.** Mensch. Maschine. Kommunikation. Unterschiede und Gemeinsamkeiten // Beiträge zur Medienlinguistik. Tübingen: Narr, 2021. P. 7–27. <https://doi.org/10.24053/9783823394716>
- Bussmann H.** Lexikon der Sprachwissenschaft. Stuttgart: Kröner, 2002. 904 p. <https://doi.org/10.1515/infodaf-1985-125-613>
- Cambria E., White B.** Jumping NLP curves: A review of natural language processing research // IEEE Computational intelligence magazine. 2014. Vol. 9, № 2. P. 48–57. <https://doi.org/10.1109/MCI.2014.2307227>
- Dürscheid C.** Von der Schriftlichkeit zur Mündlichkeit. Kommunikation mit Menschen und Maschinen. Vortrag anlässlich der Verleihung des Konrad-Duden-Preises der Stadt Mannheim am 16.03. 2022. // Zurich Open Repository and Archive. 2023. URL: https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/253073/1/Konrad_Duden_Preis_Durscheid_Von_der_Schriftlichkeit_zur_Mundlichkeit.pdf (дата обращения: 24.02.2024).
- Garcia A., Jacobs J. B.** The interactional organization of computer mediated communication in the college classroom // Qualitative Sociology. 1998. Vol. 21. P. 299–317. <https://doi.org/10.1023/A:1022146620473>
- Helfrich-Schkarbanenko A.** Erstellen eines Vorlesungsskripts: Mathematik und ChatGPT: Ein Rendezvous am Fuße der technologischen Singularität. Berlin, Heidelberg: Springer Berlin Heidelberg, 2023. 304 p.
- Hepp, A., Loosen, W., Dreyer, S. et al.** Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI // Publizistik. 2022. Vol. 67, № 4. P. 449–474. <https://doi.org/10.1007/s11616-022-00758-4>
- Lotze N.** Chatbots: eine linguistische Analyse. Peter Lang International Academic Publishers, 2016. 443 p. <https://doi.org/10.3726/b10402>
- Lück S.** Das Zwischen im Dialog. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 2019. 197 p. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-25833-7>
- Momand B., Dubrowski A.** Addressing Social Context in Health Provider and Senior Communication Training: What Can We Learn From Communication Accommodation Theory? // Cureus. 2020. Vol. 12, № 12. <https://doi.org/10.7759/cureus.12247>

- Nöth W.** Zeichen und Semiose. / Braun O. [et al.] Sprache und Kommunikation. Behinderung, Bildung, Partizipation (Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik). Stuttgart: Kohlhammer, 2012. Vol. 8. P. 161–176.
- Picot, A., Reichwald, R., Wigand, R.T., Möslin, K.M., Neuburger, R., Neyer, A.K.** Basic Models of Human Information and Communication Behavior // *The Boundaryless Enterprise: Information, Organization & Leadership*. Wiesbaden: Springer Fachmedien, 2023. P. 37–69. https://doi.org/10.1007/978-3-658-40054-5_3
- Rusu M.** Aspects of interpersonal communication—the exchange of communicative intentions // *Review of Artistic Education*. 2023. № 26. P. 220–228.
- Schönbächler E., Himpl-Gutermann K., Strasser T.** (2023). Vom Chat zum Check. Informationskompetenz mit ChatGPT steigern // *Medienimpulse*. 2023. Vol. 61, № 1. 51 p. <https://doi.org/10.21243/mi-01-23-18>
- Smutny P., Schreiberova P.** Chatbots for learning: A review of educational chatbots for the Facebook Messenger // *Computers & Education*. 2020. Vol. 151. № 103862. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103862>
- Storrer A.** Sprachverfall durch internetbasierte Kommunikation?: Linguistische Erklärungsansätze – empirische Befunde // *Sprachverfall?: Dynamik–Wandel–Variation*. 2014. P. 171–196. <https://doi.org/10.1515/9783110343007.171>
- Sumipo J. M.** He’s a man and she’s a woman: A Conversation Analysis on Linguistic Gender differences // *International Journal of English Literature and Social Sciences (IJELS)*. 2020. Vol. 5. № 2. P. 441–450. <https://doi.org/10.22161/ijels.52.19>
- Trevvarthen C.** Intersubjektivität und Kommunikation / Braun O. [et al.] Sprache und Kommunikation. Behinderung, Bildung, Partizipation (Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik). Stuttgart: Kohlhammer, 2012. Vol. 8. P. 82–160.
- Wienrich C., Döllinger N., Hein R.** Behavioral framework of immersive technologies (BehaveFIT): How and why virtual reality can support behavioral change processes // *Frontiers in Virtual Reality*. 2021. Vol. 2, № 627194. <https://doi.org/10.3389/frvir.2021.627194>
- Zitzen M., Stein D.** Chat and conversation: a case of transmedial stability? *Linguistics*. 2004. Vol. 42, № 5. P. 983–1021. <https://doi.org/10.1515/ling.2004.0352004>

References

- Abbas A. M., Mahmood L. A.** A Race-Based Approach to the Study of Slang Expressions in American Movies and TV Series. *Diyala Journal for Human Researches*, 2023, pp. 541–553. Available at: <http://148.72.244.84:8080/xmlui/handle/xmlui/11932> (accessed Februar 24, 2024).
- Beißwenger, M.** Internetbasierte Kommunikation als Textformen-basierte Interaktion: ein neuer Vorschlag zu einem alten Problem. *Deutsch in Sozialen Medien. Interaktiv–multimodal–vielfältig*. de Gruyter, 2020, pp. 291–318. <https://doi.org/10.1515/9783110679885-015>
- Beißwenger M.** Das Dortmunder Chat-Korpus Zeitschrift für germanistische Linguistik, 2013, vol. 41, no. 1. pp. 161–164. <https://doi.org/10.1515/zgl-2013-0009>
- Beißwenger M., Storrer, A.** Interaktionsorientiertes Schreiben und interaktive Lesespiele in der Chat-Kommunikation. *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik*, 2012, vol. 168, pp. 92–124. <https://doi.org/10.1007/BF03391261>
- Berendt B., Littlejohn A., Blakemore M.** AI in education: Learner choice and fundamental rights. *Learning, Media and Technology*, 2020, vol. 45, no. 3, pp. 312–324. <https://doi.org/10.1080/17439884.2020.1786399>
- Bloh M.Ya., Polyakov S. M.** Stroy dialogicheskoy rechi: monografiya [The structure of dialogical speech: monograph]. Moscow, Prometei publ., 1992, 153 p. (in Russ.).

- Brommer S., Dürscheid C.** Mensch. Maschine. Kommunikation. Unterschiede und Gemeinsamkeiten. Beiträge zur Medienlinguistik. Tübingen, Narr, 2021, pp. 7–27. <https://doi.org/10.24053/9783823394716>
- Bussmann H.** Lexikon der Sprachwissenschaft. Stuttgart, Kröner, 2002, 904 p. <https://doi.org/10.1515/infodaf-1985-125-613>
- Cambria E., White B.** Jumping NLP curves: A review of natural language processing research. *IEEE Computational intelligence magazine*, 2014, vol. 9, no. 2, pp. 48–57. <https://doi.org/10.1109/MCI.2014.2307227>
- CHuharev, E. M.** Lingvostatisticheskie korrelyaty spontannosti v komp'yuterno-oposredovannom diskurse (na materiale russkoyazychnogo chata) [Linguistic and statistical correlates of spontaneity in computer-mediated discourse (based on Russian-language chat) Cand. philol. sci. thesis diss]. St. Petersburg, 2009, 23 p. (in Russ.).
- Devkin V. D.** Dialog. Nemeckaya razgovornaya rech' v sopostavlenii s russkoj: Dlya in-tov i fakul'tetov inostrannyh yazykov [Dialogue. German colloquial speech in comparison with Russian: For institutes and departments of foreign languages: Textbook]. Moscow, Vysshaya shkola publ., 1981, 160 p. (in Russ.).
- Dürscheid C.** Von der Schriftlichkeit zur Mündlichkeit. Kommunikation mit Menschen und Maschinen. Vortrag anlässlich der Verleihung des Konrad-Duden-Preises der Stadt Mannheim am 16.03. 2022. Zurich Open Repository and Archive, 2023. Available at: https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/253073/1/Konrad_Duden_Preis_Dürscheid_Von_der_Schriftlichkeit_zur_Mündlichkeit.pdf (accessed: 24.02. 2024).
- Garcia A., Jacobs J. B.** The interactional organization of computer mediated communication in the college classroom. *Qualitative Sociology*, 1998, vol. 21, pp. 299–317. <https://doi.org/10.1023/A:1022146620473>
- Guseva D. I.** “Kommunikatsiya” i “Obshchenie”: sootnoshenie ponyatiy [Communication and Interaction: the relationship of concepts]. *Vestnik nauki i obrazovaniya*, 2019, no. 20-2 (74), pp. 84–87 (in Russ.).
- Helfrich-Schkarbanenko A.** Erstellen eines Vorlesungsskripts. Mathematik und ChatGPT: Ein Rendezvous am Fuße der technologischen Singularität. Berlin, Heidelberg, Springer Berlin Heidelberg, 2023, 304 p.
- Hepp A., Loosen W., Dreyer S. et al.** Von der Mensch-Maschine-Interaktion zur kommunikativen KI. *Publizistik*, 2022, vol. 67, no. 4, pp. 449–474. <https://doi.org/10.1007/s11616-022-00758-4>
- Izbaeva N. M., Kadyrova G. S.** Dialog kak forma proyavleniya yazyka i rechi: svoystva i struktura [Dialogue as a form of manifestation of language and speech: properties and structure]. *Vestnik magistratury*, 2021, no. 5-6 (116), pp. 147–149 (in Russ.).
- Larina O. V.** Implicitnaya temporal'nost' s pozicii teorii relevantnosti [Implicit temporality from the perspective of relevance theory]. *Filologicheskie nauki v MGIMO*, 2023, vol. 9, no. 4, pp. 42–54 (in Russ.) <https://doi.org/10.24833/2410-2423-2023-4-37-42-54>
- Lotze N.** Chatbots: eine linguistische Analyse. Peter Lang International Academic Publishers, 2016. 443 p. <https://doi.org/10.3726/b10402>
- Lück S.** Das Zwischen im Dialog. Wiesbaden, Springer Fachmedien, 2019, 197 p. <https://doi.org/10.1007/978-3-658-25833-7>
- Martynova N. A.** Mezhekul'turnaya kommunikatsiya kak osobyj vid obshcheniya [Intercultural communication as a special type of communication]. *Omskij nauchnyj vestnik*, 2007, no. 2 (54), pp. 148–151 (in Russ.).
- Momand B., Dubrowski A.** Addressing Social Context in Health Provider and Senior Communication Training: What Can We Learn From Communication Accommodation Theory? *Cureus*, 2020, vol. 12, no. 12. <https://doi.org/10.7759/cureus.12247>

- Morozov V. E.** Obshchenie v chate kak vid diskursa [Chatting as a type of discourse]. *Slovo. Tekst. Istochnik: Metodologiya sovremennogo gumanitarnogo issledovaniya*, 2023, pp. 207–219 (in Russ.).
- Nöth W.** Zeichen und Semiose. In: Braun O. et al. *Sprache und Kommunikation. Behinderung, Bildung, Partizipation* (Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik). Stuttgart, Kohlhammer, 2012, vol. 8, pp. 161–176.
- Picot A. et al.** Basic Models of Human Information and Communication Behavior. *The Boundaryless Enterprise: Information, Organization & Leadership*. Wiesbaden, Springer Fachmedien Wiesbaden, 2023, pp. 37–69. <https://doi.org/10.22161/ijels.52.19>
- Proshina M. V.** Sovremennye metody obrabotki estestvennogo yazyka: neyronnye seti [Modern methods of natural language processing: neural networks]. *Ekonomika stroitel'stva*, 2022, no. 5, pp. 27–42 (in Russ.).
- Rusu M.** Aspects of interpersonal communication—the exchange of communicative intentions. *Review of Artistic Education*, 2023, no. 26, pp. 220–228.
- Schönbächler E., Himpl-Gutermann K., Strasser T.** Vom Chat zum Check. Informationskompetenz mit ChatGPT steigern. *Medienimpulse*, 2023, vol. 61, no. 1, 51 p. <https://doi.org/10.21243/mi-01-23-18>
- Smutny P., Schreiberova P.** Chatbots for learning: A review of educational chatbots for the Facebook Messenger. *Computers & Education*, 2020, vol. 151, no. 103862. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2020.103862>
- Storrer A.** Sprachverfall durch internetbasierte Kommunikation?: Linguistische Erklärungsansätze – empirische Befunde Sprachverfall?: Dynamik–Wandel–Variation, 2014, pp. 171–196. <https://doi.org/10.1515/9783110343007.171>
- Sumipo J. M.** He's a man and she's a woman: A Conversation Analysis on Linguistic Gender differences. *International Journal of English Literature and Social Sciences (IJELS)*, 2020, vol. 5, no. 2. <https://doi.org/10.22161/ijels.52.19>
- Trevvarthen C.** Intersubjektivität und Kommunikation. In: Braun O. [et al.] *Sprache und Kommunikation. Behinderung, Bildung, Partizipation* (Enzyklopädisches Handbuch der Behindertenpädagogik). Stuttgart, Kohlhammer, 2012, vol. 8, pp. 82–160.
- Wienrich C., Döllinger N., Hein R.** Behavioral framework of immersive technologies (BehaveFIT): How and why virtual reality can support behavioral change processes. *Frontiers in Virtual Reality*, 2021, vol. 2, no. 627194. <https://doi.org/10.3389/frvir.2021.627194>
- Zitzen M., Stein D.** Chat and conversation: a case of transmedial stability? *Linguistics*, 2004, vol. 42, no. 5, pp. 983–1021. <https://doi.org/10.1515/ling.2004.035>

Информация об авторе

Петрова Мария Владимировна, кандидат филологических наук, старший преподаватель кафедры медиалингвистики факультета журналистики Московского государственного университета им. М. В. Ломоносова

Information about the Author

Maria V. Petrova, Candidate of Sciences (Philology), Moscow State University named after M. V. Lomonosov, Moscow, Russian Federation

*Статья поступила в редакцию 01.03.2024;
одобрена после рецензирования 04.07.2024; принята к публикации 12.07.2024*
*The article was submitted 01.03.2024;
approved after reviewing 04.07.2024; accepted for publication 12.07.2024*