ТРАНСФОРМАЦИИ ПЕРЕГОВОРНЫХ ПРОЦЕССОВ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ СРЕДЫ

Автор: Ахмедова Анорахон Шавкат кизи [1]
Аффилиация: Преподаватель кафедры «Психологии» Национальный университет Узбекистана имени Мирзо Улугбека [1]
DOI: https://doi.org/10.5281/zenodo.17360069

АННОТАЦИЯ

В статье рассматриваются психологические и когнитивные аспекты трансформации переговорных процессов в условиях стремительного внедрения искусственного интеллекта. Анализируются нейрокогнитивные механизмы восприятия ИИ, особенности стратегий сотрудничества человека и машин в рамках теории игр, а также роль саморегуляции и эмоционального интеллекта в переговорах с нечеловеческими агентами. Подчёркивается необходимость переосмысления традиционных моделей переговоров с учётом технологических факторов, когнитивных ограничений и новых форм доверия.

Ключевые слова: переговоры, искусственный интеллект, социальное познание, доверие, эмоциональный интеллект, цифровая трансформация, когнитивные механизмы.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях стремительного развития цифровых технологий и широкого внедрения искусственного интеллекта (ИИ) в различные сферы жизни переговорные процессы претерпевают фундаментальные изменения. Сегодня ИИ не только используется как инструмент обработки данных или прогнозирования, но и всё чаще становится активным участником взаимодействия, включая процессы коммуникации, принятия решений и даже переговоров. Согласно исследованиям в области социальной нейронауки и нейроэкономики (Harris, 2025) восприятие ИИ человеком принципиально отличается от восприятия других людей, что влияет на динамику доверия, моральные оценки и стратегическое поведение в переговорах. С одной стороны, технологии открывают новые возможности для повышения эффективности коммуникации и кооперации; с другой — порождают новые психологические, этические и когнитивные вызовы, связанные с адаптацией переговорных стратегий к взаимодействию с нечеловеческими агентами. В этих условиях особенно важно осмыслить переговоры не только как социально-психологический, но и как человеко–технологический процесс, требующий междисциплинарного анализа. Исследование переговоров в контексте ИИ становится ключевым направлением для понимания трансформации человеческого поведения, коммуникации и принятия решений в эпоху цифровой трансформации.

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

Нарастающий массив исследований позволяет очертить три ключевые траектории осмысления переговоров в эпоху ИИ. Во-первых, нейро- и когнитивные работы показывают, что присутствие ИИ обрабатывается мозгом иначе, чем присутствие человека, что влияет на оценку намерений, моральные суждения и готовность к кооперации (Harris, 2025): при взаимодействии с людьми сильнее вовлекаются узлы «социального мозга», тогда как при взаимодействии с ИИ активируются иные комбинации сетей, а репутационные и эмпатические механизмы работают слабее. Во-вторых, исследования сотрудничества человека и машин в рамках теории игр демонстрируют, что стратегии кооперации и наказания с ИИ подчиняются иным динамикам обучения и ожиданий: люди адаптируются к поведению машин, но параметры доверия и взаимности формируются иначе, чем в диадах «человек–человек» (Crandall et al., 2018). В-третьих, психологические обзоры переговорной компетентности выявляют роль саморегуляции внимания и эмоций (майндфулнесс) в качестве буфера неопределённости и цифровых искажений, повышая точность восприятия сигналов и качество решений в конфликтных ситуациях (Pérez-Yus et al., 2023); этот эффект концептуально дополняется моделями эмоционального интеллекта как предиктора конструктивных переговоров и доверия в условиях технологически опосредованной коммуникации (Bar-On, 2006). В совокупности эти линии указывают, что переговоры с участием ИИ — это не просто перенос классических техник в новое медиапространство, а изменение архитектуры социального взаимодействия, где дизайн алгоритмов, нейрокогнитивные ограничения человека и навыки эмоциональной регуляции совместно определяют исходы переговоров и устойчивость соглашений.

Современные исследования переговоров в контексте ИИ демонстрируют, что взаимодействие человека с нечеловеческими агентами порождает особые когнитивные и социально-психологические эффекты, которые не сводятся к классическим моделям переговоров «человек–человек». Нейрокогнитивные данные показывают, что в присутствии ИИ активируются иные комбинации сетей мозга, чем при взаимодействии с людьми: ослабляется вовлечение областей, отвечающих за социальное познание, моральное оценивание и репутационное поведение (Harris, 2025). Это приводит к изменению восприятия намерений партнёра, снижению спонтанной эмпатии и переоценке рисков сотрудничества. С точки зрения теории игр, переговорные процессы с участием ИИ характеризуются иными динамиками доверия и кооперации: алгоритмы способны выстраивать устойчивые стратегии взаимодействия, но люди не всегда воспринимают их как равных партнёров, что отражается на паттернах стратегического выбора (Crandall et al., 2018). В таких условиях ключевую роль начинают играть психологические компетенции переговорщика — навыки внимания, саморегуляции и эмоционального интеллекта, которые позволяют компенсировать отсутствие у ИИ «человеческих сигналов» и поддерживать конструктивное взаимодействие (Pérez-Yus et al., 2023; Bar-On, 2006). Таким образом, переговоры с ИИ представляют собой сложный гибрид когнитивных, технологических и социально-психологических факторов, требующий переосмысления традиционных моделей взаимодействия.

NORDIC INTERNATIONAL UNIVERSITY

Следует подчеркнуть, что переговоры с участием ИИ затрагивают не только когнитивные и стратегические аспекты, но и глубинные механизмы социальной идентичности и доверия. Люди традиционно формируют доверительные отношения на основе репутационных сигналов, эмоциональной мимики, телесных реакций и социального контекста. Однако ИИ не обладает телесностью, непредсказуемостью и спонтанностью человеческого поведения, что создаёт ощущение дистанции и «холодного» взаимодействия. Как отмечает Harris (2025), мозг обрабатывает присутствие ИИ иначе, чем присутствие человека: снижается активация сетей, связанных с моральным рассуждением, эмпатией и восприятием социального статуса партнёра. Это может приводить к тому, что переговорщики интуитивно рассматривают ИИ не как равноправного участника диалога, а как инструмент или посредника. Такая асимметрия восприятия способна искажать переговорные стратегии: например, снижать готовность к компромиссам или вызывать переоценку рисков манипуляции. В результате, переговорные процессы с участием ИИ становятся не просто адаптацией человеческих моделей, а требуют выстраивания новых принципов доверия, учитывающих как технологическую предсказуемость, так и человеческие когнитивные ограничения.

NORDIC INTERNARTIONAL UNIVERSITY

Кроме того, цифровая трансформация переговоров ставит вопрос о развитии новых компетенций и этических рамок, необходимых для эффективного взаимодействия в смешанных «человек–ИИ» командах. Если классические переговорные навыки базировались на эмпатии, невербальных сигналах и социальном опыте, то современные переговорщики должны уметь распознавать алгоритмические паттерны, критически оценивать ответы ИИ и гибко адаптировать собственные стратегии к нечеловеческим партнёрам. Здесь особое значение приобретает эмоциональный интеллект как способность регулировать собственные реакции, точно воспринимать сигналы (в том числе ограниченные или искажённые цифровой средой) и поддерживать конструктивное общение (Bar-On, 2006). В сочетании с навыками осознанности и внимания (Pérez-Yus et al., 2023) это позволяет смягчить когнитивные искажения, возникающие в условиях «технологического присутствия», и поддерживать стратегическую гибкость.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Таким образом, переговорные процессы в цифровую эпоху представляют собой сложный гибрид когнитивных, технологических и социально-психологических факторов. Трансформация переговорной среды требует не просто адаптации существующих моделей, а разработки новых принципов доверия, стратегий взаимодействия и компетенций переговорщиков. Особое значение приобретают навыки эмоционального интеллекта, внимания и критического анализа технологических сигналов, позволяющие выстраивать конструктивное общение в условиях смешанных «человек–технология» команд. В результате формируется новая переговорная среда, где успех определяется не только логикой и данными, но и способностью человека сочетать технологическую грамотность с психологической устойчивостью и социальным интеллектом.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Bar-On R. The Bar-On Model of Emotional-Social Intelligence (ESI) // Psicothema. — 2006. — Vol. 18, Suppl. — P. 13–25.
2. Crandall J.W., Oudah M., Ishowo-Oloko F., Abdallah S., Bonnefon J.-F., Cebrian M., Shariff A., Goodrich M.A., Rahwan I. Cooperating with machines // Nature Communications. — 2018. — Vol. 9. — Article 233.
3. Harris L.T. The Social Brain Distinguishes Human from Artificial Agents // Annual Review of Psychology. — 2025. — Vol. 76. — (в печати).
4. Pérez-Yus M.C., Zayas A., Estrella J.M., Gil-Lacruz A.I. How does mindfulness influence negotiation? A systematic review // Frontiers in Psychology. — 2023. — Vol. 14. — Article 1101841.