

Эмоциональный интеллект в управленческой деятельности и технологиях искусственного интеллекта

УДК 316.42 DOI 10.26425/2658-347X-2024-7-4-44-52

Получено 23.10.2024

Доработано после рецензирования 10.12.2024

Принято 15.12.2024

Лашёнов Михаил Сергеевич¹

Канд. социол. наук, доц. каф. теории и методологии
государственного управления

ORCID: 0009-0005-4522-0116

E-mail: Laschenov.m@yandex.ru

Сломова Ирина Васильевна²

Судья

ORCID: 0009-0009-3064-3924

E-mail: aksajsky.ros@sudrf.ru

Бондаренко Роман Александрович¹

Канд. пед. наук, доц. каф. теории и методологии
государственного управления

ORCID: 0009-0007-0014-7896

E-mail: r.bond@mail.ru

¹Академия управления Министерства внутренних дел Российской Федерации, г. Москва, Россия

²Аксайский районный суд Ростовской области, г. Аксай, Россия

АННОТАЦИЯ

В работе рассматриваются роль эмоционального интеллекта (англ. emotional quotient) при осуществлении управленческой деятельности и конкурирующая позиция искусственного интеллекта (далее – ИИ), пытающегося его освоить через алгоритмы обучения и реализации в практике управления. Изучаются подходы к обучению ИИ эмоциям, систематизируются проблемы внедрения технологий ИИ в управленческий процесс, а также перспективы их разрешения. Актуальность социологического исследования эмоций в процессе социального управления обоснована возрастающими тенденциями влияния и развития искусственных технологий, активно проникающих во все сферы современного общества и приводящих к изменениям, последствия которых еще слабо

прогнозируемы, а поэтому требуют своевременной оценки. Методом исследования выступает качественный контент-анализ научных и научно-практических источников, посвященных предмету работы – эмоциональному интеллекту в профессиональной управленческой деятельности. В качестве выводов обосновываются необходимость освоения эмоциональных навыков руководителями организаций социальной сферы, в том числе правоохранительной направленности, в практической деятельности которых преобладает необходимость эффективного коммуницирования с внешней и внутренней средой функционирования, а также включение эмоциональных компетенций в качестве приоритетных при освоении лидерских качеств руководителей.

Ключевые слова

Теории эмоций, эмоциональный интеллект, искусственный интеллект, управленческий процесс, социальное управление, эффективность деятельности, правоохранительная сфера

Для цитирования

Лашёнов М.С., Бондаренко Р.А., Сломова И.В. Эмоциональный интеллект в управленческой деятельности и технологиях искусственного интеллекта // Цифровая социология. 2024. Т. 7. № 4. С. 44–52.

© Лашёнов М.С., Бондаренко Р.А., Сломова И.В., 2024.

Статья доступна по лицензии Creative Commons «Attribution» («Атрибуция») 4.0. всемирная (<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).



Emotional intelligence in management activities and artificial intelligence technologies

Received 23.10.2024

Revised 10.12.2024

Accepted 15.12.2024

Mikhail S. Laschenov¹

Cand. Sci. (Sociol.), Assoc. Prof. at the Theory and Methodology of Public Administration Department

ORCID: 0009-0005-4522-0116

E-mail: Laschenov.m@yandex.ru

Irina V. Slomova²

Judge

ORCID: 0009-0009-3064-3924

E-mail: aksajsky.ros@sudrf.ru

Roman A. Bondarenko¹

Cand. Sci. (Ped.), Assoc. Prof. at the Theory and Methodology of Public Administration Department

ORCID: 0009-0007-0014-7896

E-mail: r.bond@mail.ru

¹Academy of Management of the Ministry of Internal Affairs of Russia, Moscow, Russia²Aksai District Court of the Rostov Region

ABSTRACT

The article examines the role of emotional intelligence (emotional quotient) in the process of management activities and the competing position of artificial intelligence (hereinafter referred to as AI), which is trying to master it through learning algorithms and implementation in management practice. Approaches to teaching AI emotions are considered, problems of introducing AI technologies into management processes are systematised as well as prospects for their resolution. The relevance of the sociological study of emotions in the process of social management is justified by the growing trends in the influence and development of artificial technologies, which are actively penetrating into all spheres of modern society and

leading to changes, the consequences of which are still poorly predictable, and therefore require timely assessment. The research method is qualitative content analysis of scientific and scientific-practical sources devoted to the subject of research – emotional intelligence in professional management activities. The conclusions substantiate the need for mastering emotional skills by managers of social sector organisations, including law enforcement, whose practical activities are dominated by the need for effective communication with the external and internal operating environment, as well as the inclusion of emotional competencies as a priority when mastering the leadership qualities of managers.

Keywords

Theories of emotions, emotional intelligence, artificial intelligence, management, social management, performance efficiency, law enforcement

For citation

Laschenov M.S., Bondarenko R.A., Slomova I.V. (2024) Emotional intelligence in management activities and artificial intelligence technologies. *Digital sociology*. Vol. 7, no 4, pp. 44–52. DOI: 10.26425/2658-347X-2024-7-4-44-52



ВВЕДЕНИЕ / INTRODUCTION

Современный период информационной эпохи, характеризуемый глобальными прорывными процессами информатизации и виртуализации практически всех без исключения сфер деятельности, значительным образом влияет на динамичность социальной среды, кардинально изменяя и преобразуя содержание и характер деятельности, корректируя графики труда и отдыха, поведение людей и стиль общения между сотрудниками, субординационные отношения, вертикально-властные управленческие институты и т.д. Внедрение технологий искусственного интеллекта (далее – ИИ) во все сферы жизни становится очевидным трендом последнего десятилетия, которое сохранит свое значение и в обозримой перспективе. Это очевидно ставит на повестку дня вопрос о возможности использования ИИ в рамках управления.

Следует признать, что ИИ постепенно вытесняет человека в тех областях, где можно алгоритмизировать процессы деятельности: сбор и анализ данных, выполнение повторяющихся задач, анализ больших массивов данных. Именно с этим связаны очевидные тенденции использования ИИ. Он способен легко осваивать и применять формализованные алгоритмы, например при игре в шахматы, где уже фактически превзошел людей [Алифиров, Михайлова, 2016]. Сегодня ИИ ставит медицинские диагнозы, определяет генетическую предрасположенность человека к некоторым заболеваниям, и его огромная память очень востребована в сфере здравоохранения. В аграрной промышленности он позволяет упростить процесс выращивания и сбора урожая, управляет транспортом, успешно развивается в электронной коммерции и банковской сфере, анализирует инвестиционную привлекательность финансовых активов. Практически нет сферы, где он бы не применил свои способности, поскольку значительно упрощает жизнь людей, помогая преодолевать ограниченность во времени и издержки человеческой памяти.

Фактически поиск алгоритма и следование ему для машины куда проще, чем для человека. Однако необходимо выяснить, что стоит за повсеместным внедрением технологий и чем способна обернуться «дружба» с ИИ, не таит ли она в себе негативных сценариев и развитие каких процессов проецирует в управленческой сфере. Слепое следование тенденциям времени может оставить без внимания действительно важные аспекты социального управления, выявить которые необходимо сегодня, чтобы не было поздно в дальнейшем.

ФУНКЦИОНАЛЬНАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ РУКОВОДИТЕЛЯ / FUNCTIONAL EFFECTIVENESS OF THE LEADER

Прогнозирование человеческого поведения – это задача, радикально отличающаяся от ситуации с игрой в шахматы. В области распознавания и предсказания поступков людей ИИ пока не способен конкурировать с человеком. Эмоциональный компонент является весьма значимым во взаимодействии, в том числе и управленческом [Горбунова, 2011]. Оперирование эмоциями во взаимодействии прежде всего с точки зрения распознавания эмоциональных состояний – это основная ограниченность ИИ в настоящее время. Соответственно, перед разработчиками систем ИИ в сфере управления неизбежно встает задача освоения подобных паттернов или по меньшей мере механизмов (алгоритмов) их учета. Таким образом, для разработки технологий ИИ в сфере менеджмента необходимо выделение ключевых компонентов технологии управления, позволяющих построить алгоритмы определенных аспектов управленческой деятельности, на базе которых возможны дальнейшая реализация, совершенствование и продвижение технологий ИИ.

Естественным образом перед научным сообществом встает вопрос о перспективах распространения технологий ИИ внутри управленческого сегмента, а точнее о его потенциальной способности заменить поддающиеся алгоритмизации процессы и о способности технологического обеспечения процесса принятия эмоциональных (иррациональных) решений, которыми в силу их социальной природы насыщена вся управленческая деятельность. Подчеркивая иррациональность, мы в первую очередь обращаем внимание на исключительную непредсказуемость управленческих решений ввиду различных культурных, духовных, религиозных, национальных и иных особенностей субъекта управления, особенностей управленческой ситуации, множественности сопутствующих ей факторов.

Моделируя новый тип управленца, ученое сообщество пытается определиться с ключевыми факторами его успешности. Оно прекрасно помнит период доминирования административной школы управления, которая при проектировании управленческого субъекта отдавала предпочтение формированию контрольных функций. Для обозначения такого управленческого процесса использовалось слово «администрирование». Образовательные организации (преимущественно в странах капиталистического блока) именовались школами делового администрирования,

а дипломированные специалисты в области управления боролись за звание мастера делового администрирования. Административная и управленческая науки выступали как синонимичные выражения, а первый профессиональный журнал в Соединенных Штатах Америки (далее – США), посвященный вопросам государственного и регионального управления, назывался *Administrative Science Quarterly* (англ. Ежеквартальное обозрение административной науки). Он выпускается по настоящее время и входит в базу данных рецензируемой литературы Scopus («Скопус»). Идеальным руководителем признавался субъект, способный осуществлять планирование и регламентирование деятельности, разделение труда и координацию исполнителей, их стимулирование посредством «кнута и пряника», контроль результатов и т.д. Сегодня такого руководителя называют хорошим «процессником», но не более. Слово «администрация» стала синонимичным слову «бюрократия» и характеризуется усложнением канцелярских процедур, регламентов, инструкций, согласований и прочих организационно скучных вещей.

Успешный руководитель пытался выделиться в этом административном сегменте, олицетворяя собою способность к использованию социальных и психологических методик управления, стать лидером коллектива/организации и получить одобрение/признание управляемой системы. Объективно это проявлялось в попытках найти новый портрет успешности – эффективного руководителя. Данный этап ознаменовался появлением новых терминов: «менеджмент» и переходного к нему состояния – «административный менеджмент». Школы делового администрирования переименовали в школы менеджмента. Менеджмент как направление подготовки обрел массовый характер, в том числе и в Российской Федерации (далее – РФ) с 1990-х гг. XX в. Однако и словом «менеджмент» с синонимичным ему понятием «специалист (в области) управления» – управленец, занятый управлением процессами и персоналом, стали обозначать исключительно средний уровень управленческой иерархии, поскольку содержательно они также были лишены единообразия в вопросах качественных характеристик непосредственно субъекта управления и его управленческой деятельности.

Очередной поиск нового термина ввел в обиход аббревиатуру CEO (англ. Chief Executive Officer) – главный исполнительный директор (высший руководитель), в подчинении которого находятся Chief Operating Officer – главный операционный директор, Chief Financial Officer – финансовый

директор, Chief Technology Officer – технический и т.д. В российских организациях появляются аналогичные им термины: «высшее руководство», «генеральный директор», «сити-менеджер», «лидер» и т.п.

Игра слов и выражений не меняла самой парадигмы, суть которой заключалась в том, что весь комплекс управленческих функций реализовался одним лицом: администратором, менеджером, руководителем, профессиональным управленцем, генеральным директором и т.д. Их необходимые доминирующие характеристики довольно трудно выделить. Другой вопрос к качественному содержанию управляющих субъектов: что делает их успешными? что делает их эффективными руководителями? По нашему мнению, ответ кроется в таком исключительно человеческом свойстве, как эмоциональность.

ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ РУКОВОДИТЕЛЯ / EMOTIONAL INTELLIGENCE OF THE LEADER

Всегда считалось, что очень успешные люди – это люди, обладающие высоким IQ (англ. intelligence quotient – общий (естественный) интеллект). Однако учеными Йельского университета США исследован тот факт, что самые успешные люди в классическом понимании этого словосочетания – люди, достигшие высокой профессиональной карьеры либо самые богатые, – не всегда отличались высоким IQ в процессе обучения в вузе или школе. В результате проведенной работы, целью которой стал поиск корреляции факторов, обеспечивающих успех, они пришли к выводу, что в числе истоков или причин успешности не учитывается такой фактор, как социальный или эмоциональный интеллект (практический интеллект). Поэтому последующая гипотеза их исследования состояла в том, что все люди живут в обществе и все их способности во многом связаны со способностью успешно коммуницировать с другими и понимать самих себя. Если эти способности не находятся на высоком уровне, то, каким бы общим интеллектом ни обладал человек, он не занимает первые строчки в профессиональном табеле о рангах или в журнале самых состоятельных людей мира.

Сочетание высокого интеллекта, развитых коммуникационных способностей и саморефлексии дает нужную характеристику любому человеку, который может достичь любой жизненной вершины. При этом эмоциональный интеллект (англ. emotional intelligence, далее – EI; англ. emotional quotient – эмоциональный коэффициент, далее –

EQ) незаменим в ситуациях, выходящих за рамки алгоритма, и чем сложнее сфера деятельности, тем необходимость в нем возрастаеткратно. Управление в социальных системах, к числу которых относится организация правоохранительной деятельности (например, в части принятия процессуальных и судебных решений) – одна из самых сложных в управленческом секторе.

Таким образом, для человека и равным образом для руководителя (если, конечно, не принимать подход, что руководителю должно быть чуждо все человеческое) понимание своих собственных эмоций и эмоций социального окружения, контроль над этими процессами обеспечивают значимую часть в успешности управленческого акта. Именно поэтому все большее внимание в рамках менеджмента и социологии организации уделяется эмоциональным аспектам управленческих коммуникаций [Горбунова, 2011].

Эмоциональный интеллект, с нашей точки зрения, выступает одним из ключевых компонентов управленческой деятельности. Принятие решений, в основе которых учитываются эмоциональные составляющие, довольно часто и объективно не согласуется с рациональностью (характеризуется иррациональностью). Таких социальных практик в управленческой деятельности правоохранительных органов достаточно много. Приведем пример из судебной практики одного из авторов. Женщину-инвалида (лишенную одной ноги), воспитывающую двух несовершеннолетних детей, неоднократно привлекали к уголовной ответственности за незаконные хранение и сбыт наркотических средств в крупном размере. По результатам рассмотрения суд дважды ограничивался условным сроком лишения свободы, исходя из характеристик личности преступницы, чем последняя успешно пользовалась, продолжая свою незаконную деятельность.

Конечно, здесь есть возможности для алгоритмизации процесса через нормативно-правовую фиксацию смягчающих обстоятельств при совершении преступлений. Однако это только видимые, внешне фиксируемые обстоятельства, влияющие на принятие процессуального решения, в то время как нежелание преступника встать на путь исправления может сопровождаться множеством сопутствующих факторов, каждому из которых надлежит дать правовую и эмоциональную оценку. При этом правовая оценка требует доказательственных выводов, в то время как эмоциональная укладывается в понятие «внутреннее убеждение, основанное на всестороннем, полном, объективном и непосредственном

исследовании имеющихся в деле доказательств»¹. Аналогичное положение закреплено в Уголовно-процессуальном кодексе². По своей сути, это очень близкие, но все же различаемые инструменты правосудия. Эффективность правосудия в данном контексте определяется наличием сотрудников, способных к эмоциональной рефлексии, в то время как любая алгоритмизация судебного процесса признается не имеющей возможности обеспечить принятие справедливого решения). Подобным примером актуализируется вопрос о степени учета эмоциональных составляющих со стороны руководителя при принятии управленческих решений, в связи с чем возникают и активно исследуются термины «социальный интеллект» и «эмоциональный интеллект». Впервые данная категория вошла в 1920 г. Э. Торндайком для обозначения способности к пониманию и управлению людьми, способности действовать мудро в межличностных отношениях [Thorndike, 1920]. В 1937 г. Г.У. Олпорт связал социальный интеллект со способностью высказывать быстрые, почти автоматические суждения о других и прогнозировать наиболее вероятные реакции человека. Г.У. Олпорт называл его социальным даром, обеспечивающим гладкость в отношениях с людьми [Allport, 1961].

КОНЦЕПТУАЛЬНЫЕ ОСНОВЫ ФОРМИРОВАНИЯ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ИНТЕЛЛЕКТА / CONCEPTUAL BASIS FOR THE FORMATION OF EMOTIONAL INTELLIGENCE

Понятие «эмоциональный интеллект» впервые встречается в работе П. Сэловея и Дж.Д. Мэйера [Salovey, Mayer, 1990]. Эмоциональный интеллект, по их определению, представляет собой форму социального интеллекта, которая включает в себя способность отслеживать свои и чужие эмоции и чувства, различать их и использовать знания о них, для того чтобы управлять своим мышлением и действиями [Ковалева, 2012]. В дальнейшем Д. Гоулман создал концепцию эмоционального интеллекта, обратив внимание на значимость эмоций в поведении, констатируя необходимость разделения интеллекта на рациональный и эмоциональный. При этом он обращал внимание на то, что эмоциональный интеллект не является

¹ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (редакция от 08.08.2024 г.), статья 67, часть 1. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 17.10.2024).

² Уголовно-процессуальный кодекс Российской Федерации от 18.12.2001 г. № 174-ФЗ (редакция от 02.10.2024 г.), статья 17, часть 1. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_34481/ (дата обращения: 17.10.2024).

врожденным, а значит, нуждается в целенаправленном формировании через обучение. Д. Гоулман выдвинул предположение о том, что успеху в карьере человека способствуют в большей степени не столько набор знаний, полученных благодаря вузам, и общая образованность, сколько развитость именно эмоционального интеллекта и умение различать свои эмоции. По выражению Д. Гоулмана, эмоциональный ум гораздо быстрее, чем рациональный, бросается действовать, не медля ни секунды и не останавливаясь, чтобы подумать, что он, собственно, делает. Его проворство мешает неторопливому аналитическому размышлению, являющемуся признаком мыслящего ума [Гоулман, 2022].

В процессе эволюции эта быстрота, скорее всего, являлась залогом успешного выживания в условиях дикого животного мира. Сталкиваясь с опасностью, человек, мгновенно принимающий решение, на порядок чаще оказывался в более выгодном положении, чем тот, которому нужно было слишком долго размышлять над сложившейся ситуацией. Иными словами, инстинкт самосохранения проявляется у многих, а вот быстрота эмоциональной реакции, выступающая, пожалуй, основным фактором самосохранения, проявляется у всех по-разному. Медлительные особи чаще лишались возможности иметь многочисленное потомство, естественным образом ограничивая передачу своих медлительных ген. В отличие от них, особи с более развитой эмоциональной реакцией (способные испытывать эмоции и контролировать свое поведение) получали преимущество в эволюционной гонке.

В современной интерпретации эмоциональный интеллект, или EQ, – это способность личности осознавать и понимать свои эмоции и чувства других людей и использовать данные навыки во взаимодействии с окружающими. Эмоциональный интеллект – это преимущественно психологический термин, но он не лишен и социальной значимости, особенно когда речь идет о выстраивании успешной коммуникации в служебном коллективе. В этом случае EI составляет функциональную основу практической, содержательной деятельности руководителя. Осознание того факта, что эмоции могут управлять поведением окружающих, причем не только позитивно, но и негативно, заставляют руководителя более осознанно подходить к их проявлению в служебных коллективах. Особенно он незаменим в ситуациях, выходящих за рамки алгоритмов. Чем сложнее сфера деятельности, тем он важнее. Так, например, правоохранительная сфера считается одной из самых сложных в государственном

секторе, где нормативно выстроенные алгоритмы часто дают сбой. Пока нет инструмента, который помог бы искусственно воспроизводить подлинные человеческие взаимоотношения, лучше всего с такими задачами справляются люди с высоким эмоциональным интеллектом.

Кроме того, эмоциональный интеллект, согласно исследованию, проведенному в 2020 г. крупной социальной сетью LinkedIn в среде больших международных компаний, входит в 5 востребованных мягких навыков (англ. soft skills) руководителей. Он признан востребованным навыком наравне с креативным мышлением, адаптивностью, талантом убеждать и умением сотрудничать. Более того, по результатам дополнительного исследования этой же социальной сетью, «успешность и продуктивность руководителя на 58 % зависят именно от эмоционального интеллекта», фактически выдвигая его на лидирующие позиции³.

Это мнение разделяется и ведущими отечественными менеджерами. Так, Г. Греф делает выводы, что «эмоциональный интеллект один из самых важных навыков, которые каждый человек должен получить в своей жизни, чему он должен научиться. При этом интернет-зависимость снижает навыки коммуникативности, корпоративности, креативного мышления, эмоционального интеллекта, способности сопереживать, когнитивной гибкости, и это является серьезной проблемой сегодняшнего времени. Поэтому основными направления обучения должны стать формирования компетенций, связанных с развитием саморефлексии, управлением эмоциями, управлением коммуникациями»⁴. Г. Греф высказывает убежденность в необходимости инвестировать значительные средства в развитие навыков эмоционального интеллекта.

Таким образом, можно сделать вывод, что эмоциональный интеллект выступает в качестве значимого фактора успешности руководителя, отличительной особенностью лидера. Более того, в 2010 г. стали рассматривать как отдельный, значимый для эффективности руководства феномен «эмоциональное лидерство». Д. Гоулман с соавторами в одноименной книге отмечают, что лидеров отличает не только профессиональное мастерство и проницательность, но и умение налаживать контакты с людьми, вдохновлять их,

³ Теории и практики. Как эмоциональный интеллект стал самым востребованным навыком. Режим доступа: <https://theoryandpractice.ru/posts/17830-navyki-2020-v-kotorykh-kompanii-nuzhdayutsya-bolshe-vsego> (дата обращения: 17.10.2024).

⁴ ТААС. Инновационная практика: наука плюс бизнес. Режим доступа: <https://tass.ru/obschestvo/3848714> (дата обращения: 17.10.2024).

поддерживать мотивацию и преданность делу [Гоулман, Бояцис, Макки, 2012]. Аналогичную позицию разделяют Б. Джордж [George, 2019] и К. Флеминг [Fleming, 2020].

Таким образом, эмоциональный интеллект занимает важное место в практическом управлении, поскольку обеспечивает эффективность социального взаимодействия, которое выступает основой управленческого взаимодействия. Учет данного фактора в построении алгоритма ИИ в управленческой сфере позволит существенно снизить возможные проблемы внедрения и использования технологий ИИ в области менеджмента. Однако сегодня процесс обучения ИИ эмоциональным навыкам не демонстрирует значимых результатов, и поэтому их единственным носителем выступает человек, что сохраняет практическую значимость при выборе и формировании необходимых компетенций руководителя.

АЛЬТЕРНАТИВЫ ЭМОЦИОНАЛЬНОМУ ИНТЕЛЛЕКТУ В СФЕРЕ УПРАВЛЕНИЯ / ALTERNATIVES TO THE EMOTIONAL INTELLIGENCE IN MANAGEMENT

Рассуждая о перспективах развития ИИ, следует выделить его главную ограниченность – неочевидную способность заменять (организовывать, прогнозировать, регулировать, контролировать) человеческие отношения, выступающие важной составляющей любого социального взаимодействия, в том числе в процессе руководства и управления. Кроме того, неразрешенным остается вопрос о месте и роли эмоционального интеллекта в сфере принятия управленческих решений. Многие решения в организациях социального типа принимаются на основе синтеза различных аспектов социального опыта личности, в том числе эмоционального. К примеру, в уголовном процессе суд оценивает доказательство по своему внутреннему убеждению. Слово сочетание «внутреннее убеждение» означает личный уверенный взгляд (мнение, точку зрения), сформированный у судьи во время изучения обстоятельств рассматриваемого им дела. Убеждение как продукт взаимодействия разума, чувства и воли – не просто правильный взгляд, а эмоционально окрашенная внутренняя сила, регулирующая человеческое поведение. Это означает, что судьи при принятии решения руководствуются не только действующим законодательством, как люди привыкли считать, но и внутренним убеждением. Подобные нормы присутствуют и в других нормативных правовых актах, например в Гражданско-процессуальном кодексе РФ,

где статья 67 определяет, что «при оценке доказательств суд руководствуется внутренним убеждением, основанном на всестороннем, полном, объективном и непосредственном исследовании имеющихся в деле доказательств»⁵. Это означает, что судья при оценке доказательств не зависит от внешних факторов и приходит к выводу, исходя из личного опыта, знаний и законов логики. Таким образом, это еще больше затрудняет разработку ИИ. Следовательно, наличие в законодательстве подобной нормы не позволяет заменить судью неким роботом-автоматом (роботизированной машиной), которая бы беспристрастно принимала решения на основе заложенного в нее алгоритма.

В попытке разрешить указанные проблемы в конце XX в. начало разрабатываться понятие «эмоциональный ИИ», которое ввела Р.У. Пикард в 1997 г. В своей работе она исследует эмоции в виртуальной среде, подробно рассматривая распознавание и моделирование эмоционального компонента через компьютерные технологии [Picard, 1997]. Эмоциональный ИИ вслед за Р.И. Маминой и Е.В. Пирайнен можно определить как «инструмент, который обеспечивает эффективное взаимодействие между машинами и людьми, поскольку он может не только анализировать тончайшие изменения невербального языка общения, например, в человеческой мимике, рисунке голоса, жестике, но и реагировать на них» [Мамина, Пирайнен, 2023, с. 41].

Таким образом, развитие технологий эмоционального ИИ возможно в рамках междисциплинарного подхода, который реализуется в контексте современных исследований. На базе разработок Р.У. Пикард формируется подход, получивший название эмоциональных вычислений. В рамках феноменологического подхода Ф. Сэнгерс, П. Дориш, У. Гэвер и др. активно разрабатывают рассмотрение эмоций как продукта взаимодействия людей между собой, людей и машин. Д. МакКарти, П. Райт, Д. Норман и др. изучают эмоции как целостное явление, в рамках исследования системы поведения в целом⁶. Все эти подходы общие прежде всего в том, что позволяют обойти указанные выше проблемы рассмотрения эмоций, хотя и с разных теоретических

⁵ Гражданский процессуальный кодекс Российской Федерации от 14.11.2002 г. № 138-ФЗ (редакция от 08.08.2024 г.), статья 67, часть 1. Режим доступа: https://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_39570/ (дата обращения: 17.10.2024).

⁶ LPGenerator. Путеводитель по человеко-компьютерному взаимодействию: эмоциональные технологии. Режим доступа: <https://lpgenerator.ru/blog/2017/10/22/putevoditel-po-cheloveko-kompyuternomu-vzaimodejstviyu-emocionalnye-tehnologii/> (дата обращения: 17.10.2024).

позиций, реализуют общий подход в контексте построения практических алгоритмов.

Можно констатировать, что сегодня технологии ИИ вплотную подошли к практическому воплощению в сфере менеджмента. В частности, одной из компаний Гонконга в августе 2022 г. на руководящую позицию назначена мисс Тан Юй – виртуальный робот с ИИ⁷. К сожалению, пока информации об результатах ее деятельности нет, но это первый пример практического внедрения ИИ в управление. Поскольку подробная информация отсутствует, возможно это больше рекламный ход, чем реальная технология. Однако в любом случае сам пример достаточно показателен, поскольку демонстрирует намерения развития и возможные пути использования ИИ в управлении. Активно эти технологии применяются и в рамках развития различных ботов (текстовых, голосовых, видео), а также нейронных сетей.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ / CONCLUSION

Проведенное исследование позволяет выделить ряд возможных проблем, которые могут возникнуть в процессе использования ИИ при взаимодействии с человеком. В частности, Р.И. Мамина и Е.В. Пирайнен, к таковым относят «эффект зловещей долины», под которым подразумеваются сильные эмоциональные реакции, связанные с антропоморфностью умных машин; проблема

⁷ Катушкин С. Китайскую компанию возглавил робот с искусственным интеллектом. Режим доступа: <https://involta.media/post/kitayskuyu-kompaniyu-vozglavil-robot-s-iskusstvennym-intellektom> (дата обращения: 17.10.2024).

баланса между интеллектом умной машины и ее телесной внешностью, например глупое поведение робота при внешней реалистичности; феномен *artificial inteeligence bias* (англ. предвзятость ИИ), проявляющийся в некорректности ИИ по отношению к человеку, например, при приеме на работу по половому, возрастному, расовому и другим признакам и др. [Мамина, Пирайнен, 2023].

Таким образом, подводя итог, необходимо выделить три группы проблем, которые неизбежно сопровождают разработку и внедрение технологий ИИ в управление с учетом эмоционального компонента: проблема алгоритмизации, проблема обобщающей теории, проблемы использования. Кроме того, нужно обозначить правовую неурегулированность применения ИИ в сфере управления, требующую отдельного рассмотрения. Однако, несмотря на указанные проблемы, технологии ИИ быстро развиваются, занимая важное место в повседневной жизни людей.

Существующая проблематика реализации технологий ИИ в управленческой сфере одновременно свидетельствует и о необходимости параллельного совершенствования методик формирования эмоциональных компетенций современных руководителей (лидеров, управленцев), в том числе и в правоохранительной сфере, характеризующейся широким спектром внутренних и внешних коммуникаций. В борьбе за эмоциональные навыки по-прежнему лидирует человек, и это одна из возможных компетенций, непостижимая искусственным разумом.

СПИСОК ЛИТЕРАТУРЫ

- Алифиров А.И., Михайлова И.В. «Искусственный интеллект» в шахматах. Международный научный журнал «Инновационная наука». 2016;3–2:105–106.
- Горбунова М.Ю. Эмоции в социальном управлении: теоретическая модель. Государственное управление. Электронный вестник. 2011;26.
- Гоулман Д. Эмоциональный интеллект. Пер. с англ. А. Исаевой. М.: Манн, Иванов и Фербер; 2022. 544 с.
- Гоулман Д., Бояцис Р., Макки Э. Эмоциональное лидерство. Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта. Пер. с англ. А. Лисицыной. М.: Альпина Паблишер; 2012.
- Джордж Б. Внутренний компас лидера. Пер. с англ. Е. Деревянко. М.: Альпина Паблишер; 2019. 432 с.
- Ковалева Е.Н. Эмоциональный компонент управленческой деятельности. Экономика и социум. 2012;3:126–128.
- Мамина Р.И., Пирайнен Е.В. Эмоциональный искусственный интеллект как инструмент взаимодействия человека и машины. Дискурс. 2023;2(9):35–51. <https://doi.org/10.32603/2412-8562-2023-9-2-35-51>
- Флеминг К. Эмоциональная гибкость. Завоевать расположение коллег, управлять решениями партнеров. Пер. с англ. Д. Шалаевой. М.: Эксмо; 2020. 197 с.
- Allport G.W. Pattern and growth in personality. New York: Holt Rinehart and Winston; 1961.
- Picard R.W. Affective computing. Cambridge: MIT Press; 2000. 306 p.

Salovey P., Mayer J.D. Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 1990;1(3). <https://dx.doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>

Thorndike E.L. Intelligence and its uses. New York: Harper's Magazine; 1920.

REFERENCES

- Alifirov A.I., Mikhailova I.V.* "Artificial intelligence" in chess. *International scientific journal "Innovative science"*. 2016;3–2:105–106. (In Russian).
- Allport G.W.* Pattern and growth in personality. New York: Holt Rinehart and Winston; 1961.
- Fleming K.* Emotional flexibility. Win the favor of colleagues, manage partners' decisions. Trans. from Eng. D. Shalaeva. Moscow: Eksmo; 2020. 197 p. (In Russian).
- George B.* The leader's inner compass. Trans. from Eng. E. Derevyanko. Moscow: Alpina Publisher; 2019. 432 p. (In Russian).
- Goleman D.* Emotional intelligence. Trans. from Eng. A. Isaeva. Moscow: Mann, Ivanov and Ferber; 2022. 544 p. (In Russian).
- Goleman D., Boyatzis R., McKee E.* Emotional leadership. The art of managing people based on emotional intelligence. Trans. from Eng. A. Lisitsyna. Moscow: Alpina Publisher; 2012. (In Russian).
- Gorbunova M.Yu.* Emotions in social management: a theoretical model. *Public Administration. Electronic Newsletter*. 2011;26. (In Russian).
- Kovaleva E.N.* Emotional component of management activity. *Economy and Society*. 2012;3:126–128. (In Russian).
- Mamina R.I., Pirainen E.V.* Emotional artificial intelligence as a tool for interaction between man and machine. *Discourse*. 2023;2(9):35–51. (In Russian). <https://doi.org/10.32603/2412-8562-2023-9-2-35-51>
- Picard R.W.* Affective computing. Cambridge: MIT Press; 2000. 306 p.
- Salovey P., Mayer J.D.* Emotional intelligence. *Imagination, Cognition and Personality*. 1990;1(3). <https://dx.doi.org/10.2190/DUGG-P24E-52WK-6CDG>
- Thorndike E.L.* Intelligence and its uses. New York: Harper's Magazine; 1920