

А.Д. Тезекбаев*Павлодарский педагогический университет им. Әлкей Марғұлан**Павлодар, Казахстан* <https://orcid.org/0009-0002-9827-5530>*email: tezekbayev_alibek_1@teachers.ppu.edu.kz*

ВОЗМОЖНОСТИ CHATGPT КАК ТРЕТЬЕГО УЧАСТНИКА В КОНФЛИКТНОЙ СИТУАЦИИ МЕЖДУ УЧАЩИМИСЯ

Аннотация. В статье рассматривается коммуникативный потенциал ChatGPT в конфликтной речевой ситуации в школе с участниками – учащимися. Результаты прагматического анализа показывают, что у ChatGPT есть возможность определять время вступления в диалог между основными коммуникантами, если им дано разрешение на это участниками коммуникации. Однако в силу своих возможностей он не может решить спор коммуникантов самостоятельно, он лишь предлагает общеизвестные варианты решения спора. Окончательное решение остается за основными коммуникантами. Опираясь на ответы ChatGPT в примерах, связанных с конфликтными ситуациями среди учащихся, мы выявили алгоритм порождения реплики чатом в споре. Нами был проведен ряд запросов с целью выявить коммуникативную роль ChatGPT, сделана попытка изучить его ролевой статус в качестве третьего участника – медиатора. Теоретико-практическая значимость данного исследования заключается в изучении возможности использования ChatGPT в некоторых конфликтных ситуациях среди учащихся в школах.

Ключевые слова: ChatGPT, третий участник, третье лицо, основные коммуниканты, медиатор, конфликтная речевая ситуация.

Конфликт интересов:

Автор заявляет об отсутствии конфликта интересов.

История статьи:

Дата поступления: 11.07.2024

Дата приема в печать: 02.09.2024

Введение

Введенный с 30 ноября 2022 года в широкий обиход ChatGPT от OpenAI стал инструментом возможностей, посредством которого можно редактировать тексты, сочинять эссе, стихотворения, редактировать рисунок и т.д. Функции и возможности подобного чат-робота привлекли внимание многих специалистов из разных отраслей (Montenegro-Rueda, Fernández-Cerero, Fernández-Batanero, López-Meneses, 2023; Чапкин, 2023; Долженко, 2023; Ермилов, 2023, Литвинцев, 2023; Измагамбетова, 2024).

Мы в свою очередь поставили цель – изучить коммуникативные возможности ChatGPT в качестве третьего лица в конфликтной ситуации с тремя участниками,

в которых чат-робот должен выполнить функцию коммуниканта, помогающего разрешить спорную проблему. Общение с чат-роботами сегодня происходит только в диалогической форме, поскольку изучение закономерностей функционирования диалога заложило лингвистические основы для подобной коммуникации. Прагмалингвистические закономерности использования трилога, в котором участвуют три коммуниканта, малоизучены и требуют дальнейшей разработки. Мы можем назвать только работы З.К. Темиргазина и свои публикации по этой проблеме (Темиргазина, 2019; Темиргазина, Тезекбаев, 2020; Тезекбаев, 2023 и т.д.). Появление ChatGPT еще больше актуализировало проблему разработки теории трилога и полилога в целом.

Исследование коммуникативных возможностей третьего участника, в частности, в конфликтной ситуации с привлечением искусственного интеллекта (далее ИИ), несомненно, обладает новизной и актуально для теории и практики речевой коммуникации и теории ИИ. Необходимость решения проблем, связанных с искусственным интеллектом, обусловлена тем, что ИИ должен служить человечеству. Соответственно, попытка определить его полезные функциональные возможности отвечает общим тенденциям в изучении ИИ.

Материалы и методы

Методологической основой исследования является концептуальное положение о том, что язык есть средство коммуникации. В исследовании применяется в качестве основного метода прагматический анализ речевой ситуации в целом и ее составных элементов. К ним относится количество коммуникантов, их статус и роли, интенции, время и место общения.

Материалом исследования послужили речевые ситуации, сгенерированные ChatGPT по запросу автора. Таким образом, для получения фактического материала используется метод моделирования ситуаций по заданным параметрам, обусловленным целью и задачами исследования. Единица исследования в статье – это конфликтная речевая ситуация, представляющая фрагмент речевого общения между 3-мя участниками: двумя учащимися и третьей стороной – ChatGPT. Для анализа полученного материала, отдельных реплик используется анализ языковых средств выражения интенций участников.

Результаты и обсуждение

Перед вступлением в речевой контакт третьему лицу необходимо услышать диалог двух основных коммуникантов (говорящего и слушающего). Перцепция речи протекает в начале через генезис образа восприятия, далее данный образ распознается в процессе расшифровки и анализа (Зимняя, 1976, с. 46–47). «Третье лицо может в совокупности параллельно воспринимать как речь говорящего и его мимику, так и невербальные реакции второго лица. Он может пытаться поставить себя на место второго лица, постараться увидеть ситуацию через призму его взглядов – воспринять информацию так, как воспринял бы ее адресат. Сравнивая видение второго лица и свое видение на информацию, он может проводить анализ на этом уровне. При восприятии речи говорящего третье лицо анализирует ее в совокупности со знанием о мировосприятии второго лица, если видит в этом необходимость» (Тезекбаев, 2023, с. 38). Такого уровня целостного восприятия диалога ChatGPT еще не достиг, но дальнейший процесс развития перцепции речи

дает возможность: 1) понимания с установкой смысловых связей между словами; 2) понимания протекания речи в процессе ее изложения; 3) понимания цели, речевых стратегий, тактик и интенций говорящего (Зимняя, 1976, с. 46–47).

Вовлечение третьего лица в активное общение трансформирует его в участника, имеющего допустимые права в противоположность остальным участникам (Темиргазина, 2019, с. 108–110). «Если третье лицо не заинтересовано в принятии участия в беседе, то у него нет полномочий выступать как третий участник. Но в конфигурации речевой ситуации третий участник не теряет особенностей третьего лица, что приводит нас к тому, что понятие третьего лица более обширно в сравнении с третьим участником» (Тезекбаев, 2023, с. 39). Интегральные характеристики третьего лица / третьего участника зависят от изменений в направлении локуции, иллокуции, коммуникативной роли и в невербальном аспекте коммуникативной ситуации. Дифференциальные характеристики зависят от шкалы вовлеченности третьей стороны, вербальной реакции и зоны дистанции (Тезекбаев, 2023, с. 39).

Третий участник вовлечен в процесс общения полностью, третье лицо только влияет на основных коммуникантов своим присутствием без непосредственного участия в коммуникации. От третьего участника ожидаются вербальная и невербальные реакции, у третьего лица в целом какая-либо реакция не превышает шкалу третьего участника, в противном случае оно становится полноценным участником. Третий участник всегда находится в санкционированной зоне дистанции, у третьего лица зона дистанции определяется после решения основных участников. Занимая роль подслушивающего, третье лицо может без разрешения основных коммуникантов слышать диалог основных коммуникантов, но это не дает ему права считать себя третьим участником потому, что оно находится в несанкционированной зоне дистанции (Тезекбаев, 2023, с. 39).

Вовлечение ChatGPT в коммуникативно-санкционированную среду предполагает его участие с допустимыми правами. Из-за отсутствия полноценного восприятия коммуникативной ситуации, позволяющих без ведома кого-либо принимать информацию, он не может участвовать в общении несанкционированно. Как искусственный интеллект ChatGPT имеет возможность либо активно участвовать в коммуникации, либо отсутствует в процессе вообще. После вовлечения ChatGPT в процесс общения его локуция имеет два направления: 1) обращение каждому по отдельности; 2) обращение в совокупности к двоим одновременно.

Ниже мы попытались выяснить коммуникативно-речевые характеристики ChatGPT, задавая ему вопросы, связанные с третьим лицом. Статус третьего лица позволяет иметь более широкие полномочия в коммуникации, чем третий участник (см. Тезекбаев, 2023, с. 39).

Вопрос №1: *Кем Вы можете быть в роли третьего лица при основных коммуникантах?*

Ответ ChatGPT: *В роли третьего лица при основных коммуникантах я могу выступать как: 1. Модератор – обеспечивать структуру и порядок беседы, следить за соблюдением правил и корректным ведением дискуссии; 2. Посредник – помогать в разрешении конфликтов или недопонимания между сторонами, предоставляя объективные точки зрения и возможные пути решения; 3. Консультант – предоставлять информацию, советы и рекомендации по теме обсуждения, помогая участникам принимать более информированные решения;*

4. **Переводчик** – обеспечивать понимание между коммуникантами, говорящими на разных языках; 5. **Регистратор** – вести протокол беседы, фиксируя ключевые моменты и договорённости. Если у вас есть конкретная ситуация, я могу предложить более точную роль или способ взаимодействия.

В целом из данного ответа можно понять, что коммуникативные роли ChatGPT включают в себя его «услуги» как третьего лица. Для нашего исследования важной и необходимой ролью являются роли медиатора и посредника между двумя сторонами в ситуации конфликта.

Вопрос №2: Что Вы не можете делать как третье лицо при основных коммуникантах?

Ответ ChatGPT: Как третье лицо при основных коммуникантах, я не могу: 1. **Принимать решения за участников** – я могу предоставить информацию и рекомендации, но не могу принимать решения или действовать от имени участников; 2. **Выражать личные мнения или чувства** – я не обладаю личным опытом, эмоциями или предвзятостями, поэтому мои ответы основаны только на объективных данных и обученных моделях; 3. **Действовать физически** – я не могу выполнять физические действия или вмешиваться в реальный мир; 4. **Гарантировать конфиденциальность** – хотя я могу соблюдать приватность беседы в пределах своих возможностей, я не являюсь юридическим гарантом конфиденциальности информации; 5. **Обеспечивать юридическую или медицинскую консультацию** – я могу предоставить общую информацию на эти темы, но не являюсь квалифицированным специалистом и не могу заменить профессиональные консультации. Если вам нужно что-то конкретное, дайте мне знать, и я постараюсь помочь в рамках своих возможностей.

Из ответа понятно, что из-за отсутствия ментальных и когнитивных человеческих возможностей: чувствовать, ставить на место себя другого, сравнение свое видение с видением другого человека и т.д. – ChatGPT имеет ряд ограничений, не позволяющих полноценно и эффективно решать вопросы, связанные с ролью третьего лица.

Наш интерес вызвал четвертый пункт, где ChatGPT не гарантирует конфиденциальность, поэтому мы решили задать ему следующий вопрос:

Вопрос №3: Почему Вы не можете гарантировать конфиденциальность?

Ответ ChatGPT: Я не могу гарантировать конфиденциальность по нескольким причинам: 1. **Хранение данных:** мои ответы не сохраняются и не привязываются к конкретным пользователям в долгосрочной перспективе. Однако, существует потенциальный риск утечки данных или доступа к ним третьих лиц в процессе взаимодействия с сервером; 2. **Юридические ограничения:** Я подчиняюсь политике конфиденциальности и условиям использования, установленным компанией-разработчиком, и не могу контролировать, как эта информация обрабатывается или сохраняется за рамками текущей сессии; 3. **Технические ограничения:** Взаимодействие с пользователем происходит через интернет, что само по себе может представлять определенные риски безопасности данных, такие как перехват информации или взлом; 4. **Нет возможности идентификации:** Я не имею возможности точно идентифицировать пользователей или отслеживать, кто использует мои услуги, что усложняет гарантирование конфиденциальности в случае, если пользователи предоставляют личные данные.

В ответе подчеркивается, что проблема сохранения конфиденциальности не вызывает больших рисков в случае, если коммуниканты предоставляют информацию, не являющуюся конфиденциальной в той или иной степени (Ali, ChatGPT, 2023, p. 3–4). Тем не менее вопрос конфиденциальности в общении с ИИ остается открытым (Dash, Sharma, 2023, p. 21–39).²

Присутствие третьего участника в конфликтных ситуациях имеет большое значение: у него есть объективное видение проблемы; основным коммуникантам в конфликтных ситуациях обычно легче прислушаться к постороннему мнению, нежели к мнению оппонента; в конфликте у основных коммуникантов обычно преобладают эмоции над рациональным пониманием; третий участник, если он занимает объективную позицию, подходит к проблеме обдуманно, с намерением помирить конфликтующих. Исследователи определяют основные этапы межличностного конфликта следующим образом: «Несмотря на то, что динамика конфликтов всегда разнообразна, большинство межличностных конфликтов развиваются по формуле: *конфликтная ситуация + участники конфликта + инцидент = конфликт*» (Григорьева, 2014, с. 25). Конфигурация конфликта для ChatGPT выстраивается по такой же формуле, и конфликтные ситуации рассматриваются по той же схеме. Мы попробовали задать вопрос о том: может ли он выявить правоту конфликтующих сторон?

Вопрос №4: *Вы можете определить, кто прав или не прав в конфликтно-речевых ситуациях?*

Ответ ChatGPT: *Определение, кто прав или не прав в конфликтно-речевых ситуациях, может быть сложным и зависит от множества факторов. Как AI (искусственный интеллект), я могу:* 1. **Анализировать аргументы:** *Рассмотреть предоставленные факты и аргументы с обеих сторон и дать объективный анализ на основе доступной информации;* 2. **Предоставлять рекомендации:** *Давать советы по разрешению конфликта, основанные на принципах конструктивного общения и разрешения конфликтов;* 3. **Сравнивать с этическими и правовыми нормами:** *Сравнивать аргументы с общепринятыми этическими и правовыми нормами, если такие имеются.*

Однако, я не могу: 1. **Выносить окончательные суждения:** *Окончательное решение о том, кто прав или не прав, часто требует более глубокого понимания контекста, культурных особенностей и других нюансов, которые могут быть вне моего понимания;* 2. **Учитывать личные и эмоциональные аспекты:** *Конфликты часто включают личные и эмоциональные аспекты, которые трудно оценить объективно без полного понимания ситуаций и чувств участников;* 3. **Действовать как арбитр:** *Я не являюсь официальным лицом или арбитром, способным принимать юридически обязывающие решения.*

Определить, кто прав, кто неправ с учетом ситуации, внеязыковых факторов, - сложная задача для человека, даже обладающего жизненным опытом. Для ChatGPT это также представляется сложным, поэтому он выбирает для себя роль не решающего споры, а предлагающего пути решения коммуниканта.

Выше было упомянуто о восприятии и интерпретации речи основных участников искусственным интеллектом. Как ChatGPT полагает в пункте №1, у него есть возможность анализировать, интерпретировать диалог основных

² С политикой конфиденциальности, принятой в мире большинством стран, можно ознакомиться, пройдя по ссылке: <https://openai.com/policies/privacy-policy/>.

коммуникантов: «*рассмотреть предоставленные факты и аргументы с обеих сторон*». Он обучен этим операциям с помощью машинного обучения Reinforcement Learning from Human Feedback (RLHF) (Ye, 2023, с. 4). Zhang характеризует функции машинного обучения следующим образом: «RLHF is used to overcome the limitations of traditional unsupervised and supervised learning, which can only learn from unlabeled or labeled data. Human feedback can take different forms, including punishing or rewarding the model's behaviors, assigning labels to unlabeled data, or changing model parameters» (2023, с. 9) [RLHF используется для преодоления ограничений традиционного обучения без учителя и с учителем, при котором обучение может осуществляться только на немаркированных или маркированных данных. Обратная связь у человека может принимать разные формы, включая наказание или вознаграждение за модель поведения, присвоение меток немаркированным данным или изменение параметров модели. – Перевод наш. А.Т.]. Знания ChatGPT состоят из больших объемов текстовых данных из различных источников, в том числе книг, статей, веб-сайтов и др. на разных языках. Данные используются для обучения, позволяющего анализировать и генерировать информацию на множество разных тем. В ходе исследования восприятия диалога ChatGPT было выявлено, что оно осуществляется после предоставления диалогового текста, после которого идет расшифровка и анализ текста. Анализ диалоговых текстов ChatGPT происходит на уровне диалогического единства (далее ДЕ), являющегося коммуникативной единицей диалога, состоящей из реплик двух разных говорящих. К тому же реплики связаны между собой структурно-семантическими формами (Шведова, 1967, с. 281). Г.А. Пенькова пишет о том, что «диалогическое единство выступает как структурно-семантическое целое, состоящее из двух или более реплик, имеющих единый смысловой центр – предмет разговора и скрепленных между собой структурно и лексически. Все реплики диалогического единства направлены на раскрытие единой темы» (Пенькова, 1972, с. 5). Мы предполагаем, что ChatGPT определяет единую тему диалогических текстов на уровне данных содержания ДЕ.

Мы выявили некоторые возможности ChatGPT в роли третьего участника в конфликтной ситуации среди учащихся в школе. Реплики в конфликтной ситуации были генерированы на основе ДЕ. Конфликтный диалог сопровождается вопросом: *Как Вы считаете, где вам как учителю лучше всего было вступить в разговор между двумя учениками...?* Вопрос определял время вступления ChatGPT в конфликт с целью нейтрализовать его.

Приведем пример:

Вопрос №1: *Как Вы считаете, где вам как учителю лучше всего было вступить в разговор между двумя учениками, которые готовы подраться, с целью предотвратить конфликт? (надо выбрать число от 1 до 11).*

Место: школа

Антон: ученик, 15 лет

Дмитрий: ученик, 15 лет

Антон: Ты что, совсем офигел? Зачем мою футболку порвал? (1)

Дмитрий: Да она и так старая была. Меньше выпендривайся. (2)

Антон: Старая, не старая – не твое дело! Будешь платить за новую! (3)

Дмитрий: Ха, размышлялся! За свои тряпки сам плати. (4)

Антон: Что? Да я тебя сейчас!..(5)

Дмитрий: Давай, попробуй, посмотрим, кто кого! (6)

Антон: Думаешь, ты крутой? Ну, давай, выясним! (7)

Дмитрий: Я давно готов. Только ты не ной потом, что я тебе нос сломал. (8)

Антон: Это ты не ной, когда домой с синяками вернешься! (9)

Дмитрий: Ладно, хватит болтать, пошли разбираться! (10)

Антон: Идем, я тебе покажу, кто тут главный! (11)

Сгенерированный ChatGPT диалог содержит в себе все признаки ДЕ: состоит из реплик; реплики объединены структурно-семантическими связями и отношениями; имеет единый смысловой центр – предмет конфликта (футболка); реплики направлены на то, чтобы раскрыть единую тему.

В данном диалоге разговор ведется в напряженном ключе: конфликтующие стороны не уступают друг другу. Кульминация начинается на пятой фразе конфликта, где он нарастает до физической конфронтации. Посмотрим на ответ ChatGPT:

Ответ ChatGPT: *Лучше всего вступить в разговор на этапе 5, когда напряжение между Антоном и Дмитрием уже достаточно высокое, но драка еще не началась: Антон: «Что? Да я тебя сейчас!..». Это предотвратит физический конфликт и даст возможность учителю успокоить ситуацию до того, как она выйдет из-под контроля.*

Ответ ChatGPT вполне является рациональным, так как цель каждого учителя – это предотвратить конфликт между учениками и не довести его до физического столкновения.

В качестве эксперимента мы задавали вопрос №1 несколько раз. Интересно, что ответы чата были разными, он выбирал разные реплики для вступления в коммуникативный контакт: 3-ю, 6-ю, 10-ю реплики. Выбор 3-й реплики для вмешательства в диалог учащихся ChatGPT объясняет тем, что конфликт начинает нарастать. Выбор 6-й реплики объясняется готовностью учащихся перейти к физической конфронтации. Выбор 10-й реплики чат-робот мотивирует тем, что накал эмоций уже на высшем уровне, и лучше предотвратить конфликт и не довести его до драки.

Выбор 10-й реплики, на наш взгляд, является неэффективным, так как на этом этапе можно окончательно потерять контроль, и нейтрализовать конфликт будет поздно.

Следующий вопрос связан с необходимостью генерирования ChatGPT реплик при непосредственном вступлении в диалог с основными коммуникантами:

Вопрос №2: *Что бы Вы сказали участникам диалога, чтобы предотвратить конфликт? Ответьте, пожалуйста, в форме прямой речи.*

Ответ ChatGPT: *Антон, Дмитрий, остановитесь! Конфликты таким образом не решаются. Антон, я понимаю, что ты расстроен из-за футболки, и, Дмитрий, я понимаю, что ты хотел пошутить, но это не повод для драки. Давайте обсудим это спокойно и найдем решение вместе. У нас есть другие способы решить проблему, не прибегая к насилию.*

Императив «Остановитесь!» с обращением к каждому по имени смягчает напряженную обстановку конфликт и указывает на недопустимость их поступка. Затем следует разъяснение, почему он является недопустимым. Обращаясь к каждому, третий участник призывает не переходить к физическому насилию и просит обсудить проблему вместе.

Мы продолжили задавать вопрос, создавая реплики основных коммуникантов, опираясь на возможный исход разговора из обыденного опыта, чтобы узнать, как он продолжил бы решать конфликт:

Вопрос №3: *Продолжая разговор, что бы Вы сказали?*

Ответ ChatGPT: *Антон, если тебе действительно важна футболка, давайте подумаем, как мы можем решить этот вопрос. Дмитрий, возможно, ты смог бы извиниться за свои слова и за повреждение футболки. Давайте попробуем поговорить и понять друг друга, ведь драка ничего не решит, а только усугубит ситуацию. Мы все здесь, чтобы помочь вам найти компромисс и избежать неприятностей.*

Дмитрий: *За что я должен извиниться?*

ChatGPT: *Дмитрий, я понимаю, что ты не считаешь свою шутку серьезной, но Антон воспринял это иначе. Иногда наши действия и слова могут задеть других, даже если мы не хотели этого. Извинение – это не признак слабости, а способ показать уважение и готовность решить конфликт мирно. Это поможет вам обоим наладить отношения и избежать дальнейших проблем. Давайте попробуем разобраться вместе, чтобы все остались довольны.*

Дмитрий: *Хорошо. Извини, Антон.*

Антон: *Извинения принимаются.*

ChatGPT: *Отлично, ребята! Я рад, что вы смогли мирно решить этот конфликт. Помните, что всегда можно найти способ договориться, не прибегая к насилию. Если у вас возникают проблемы или недоразумения в будущем, не стесняйтесь обратиться ко мне или к другому учителю. Давайте все вернемся к нашим делам.*

ChatGPT находит решение конфликта в изменении позиции Дмитрия: *Дмитрий, возможно, ты можешь извиниться за свои слова и за повреждение футболки.* Учитывая возраст подростка – 15 лет, мы предположили, что Дмитрий должен протестовать против такого решения. ChatGPT приводит следующие аргументы в пользу такого решения: *Иногда наши действия и слова могут задеть других, даже если мы не хотели этого. Извинение – это не признак слабости, а способ показать уважение и готовность решить конфликт мирно.* Приведенные аргументы в пользу извинения являются достаточно вескими. Ученик должен согласиться, чтобы не показаться слабым, не уважающим других. Последняя реплика ChatGPT «*Давайте все вернемся к нашим делам*» моделирует реальную ситуацию в школе и то, что учитель именно так закончил бы разговор в обычной жизни. Иначе говоря, ChatGPT уверенно выполняет функцию авторитетного третьего участника, способствующего разрешению конфликта учащихся.

Из приведенной выше коммуникативной ситуации мы видим, что ChatGPT способен вступить в разговор двух основных коммуникантов, при условии допустимости его участия.

В недавнем обновлении у ChatGPT появилась возможность записывать аудиотексты, т.е. слушать своего собеседника. Мы использовали эту дополнительную опцию, чтобы включить ChatGPT как посредника в решении спора между двумя участниками. Реплики составлялись в зависимости от ответа ChatGPT.

См. пример:

Азамат: *Мы хотим, чтобы ты решил наш спор. Меня зовут Азамат, мне 12 лет. Моему другу также 12 лет. Его зовут Руслан. Думал, что лучше будет, если*

начнет мой друг.

Руслан: Привет, ChatGPT. Я Руслан, друг Азамата. Он мне обещал помочь по математике на экзамене, но не помог. А теперь у меня по математике двойка. Во всем виноват он.

Азамат: Экзамен на то и экзамен, что ты должен сам сдавать его, а не списывать.

Руслан: Но ты ведь обещал.

Азамат: Мало ли, что я обещал.

Руслан: Ты ведь выполняешь обещанное?

Азамат: Не знаю.

ChatGPT: Привет, Руслан и Азамат. Понимаю, что это может быть спорной темой. Азамат, обещание – это важно, но помощь на экзамене – не всегда правильное решение. Руслан, оценки важны, но учиться и сдавать экзамены лучше самостоятельно. Ваша дружба важнее оценок. Может, стоит сосредоточиться на совместном изучении материала перед экзаменами, чтобы в будущем не было таких проблем?

Руслан: Азамат, ты же отличник. Тебе что, сложно помочь мне? Мне тяжело справиться с подготовкой к экзаменам, так как у меня соревнования по волейболу.

Азамат: Нет, извини, Руслан. Я не смогу тебе помочь. Пойми, что учеба важнее, чем волейбол.

ChatGPT: Понимаю, что у каждого из вас свои приоритеты и обязательства. Руслан, спорт тоже важен, и баланс между учебой и тренировками может быть сложным. Азамат, ты прав, что учеба важна, но, возможно, ты мог бы помочь Руслану с подготовкой к экзамену, не нарушая правил. Например, объяснить трудные темы или помочь с домашними заданиями. Так и помощь будет честной, и дружба не пострадает. Что думаете?

Руслан: Думаю, что ты прав, ChatGPT.

ChatGPT: Отлично, рад, что мог помочь прояснить ситуацию. Важно поддерживать баланс между учебой и хобби, чтобы всё шло гладко. Удачи вам обоим с экзаменами и в волейбольных соревнованиях!

Руслан: Спасибо большое.

ChatGPT: Пожалуйста! Если у вас возникнут ещё вопросы или нужна помощь, я здесь. Удачи вам обоим!

ChatGPT, выполняя роль посредника в споре между двумя подростками, проявляет понимание, старается сгладить острые углы в конфликте. Вежливо указывает на ошибки, аргументируя общеизвестными, принятыми в обществе правилами: «...но учиться и сдавать экзамены лучше самостоятельно. **Ваша дружба важнее оценок**».

Используя генерированный ИИ текст, мы сделали некоторые правки, так как он записывает аудио и переводит его в сплошной текст без распределения того, кто именно эту реплику произнес, причем аудиозапись не сохраняется.³ К тому же чат не различает пол: Азамата он определяет как девочку, а Руслана – как мальчика. Таким образом, ChatGPT ограничен в распознавании пола и возраста по голосу, поэтому его восприятие ситуации характеризуется определенной недостаточностью. Он

³ Текст без правки можно посмотреть, пройдя по ссылке <https://chatgpt.com/share/39f2f042-a5a2-438d-aec3-502b1a0a139f>

оценивает ситуацию преимущественно через текст, в котором не содержится полная информация о коммуникативной ситуации, которая включает невербальные элементы. Его ответы содержат общие места, стереотипные суждения, в них недостает субъективного и личностного эмоционального начала и конкретных сведений о коммуникантах – участниках конфликта, кроме имени и возраста учащих. Разговор начинается с обращения к нему, переходя в трилог с другими участниками. Локутивные функции переходят от одного к другому участнику. Как говорилось выше, ChatGPT не может различать по голосу возраст и пол. Именно поэтому в рассмотренной выше ситуации нам приходилось обозначать переход локуции к другому участнику, например: *Здесь начинает говорить следующий участник*. Или начинать реплику с уточнения того, кто говорит: *Привет, ChatGPT. Я Руслан, друг Азамата*.

Мы усложнили эксперимент с чатом, используя тот же текст в письменной форме. ChatGPT предложил те же модели разрешения конфликтной ситуации, что и при голосовом запросе. Далее мы решили изменить коммуникативный ход беседы, не соглашаясь с предлагаемым им решениями. Чат в свою очередь предлагал другие выходы из конфликта. Разговор завершился на том, что участники конфликта решили подумать над его предложением. Он подытожил результаты трилога, обращаясь к каждому участнику по отдельности.⁴

В конфликтологии разработаны тактики взаимодействия третьей стороны с оппонентами при урегулировании конфликта (Анцупов, Баклановский, 2013, с. 256). Третий участник при этом ставит цели, строит речевую ситуацию, достигает их посредством речевых тактик. В конфликтологии перечисляют несколько тактик взаимодействия: «техника поочередного выслушивания, челночная дипломатия, давление на одного из оппонентов, директивное воздействие, сделка» (Анцупов, Баклановский, 2013, с. 257). Третий участник выстраивает тактику выяснения проблемы, являющейся предметом спора между враждующими сторонами. Для того, чтобы помочь оппонентам решить вопрос, необходимо понять суть спора и т.п. Во втором случае третий участник ведет диалог с каждым, уже зная корень проблемы, и старается найти компромисс для обоих, т.е. через диалог пытается найти точку соприкосновения, в которой обоим будет комфортно. Непонимание одним из оппонентов важности предотвращения конфликта приводит медиатора к объяснению ему этой необходимости. Также третий участник в роли медиатора может объяснить участникам ошибочность их конфликта, предлагать решение проблемы, решать проблемы за них, так как это приводит к хорошим результатам. В последнем случае медиатор переходит к тактике сделки, целью которой является принятие компромиссных решений для обеих сторон с соблюдением заключенных договоров. Медиатор – это участник в конфликтной ситуации, проявляющий инициативу в пользу решения спора. В процессе спора медиатор, как правило, проходит три этапа конфликта: 1) понимание проблемы конфликта оппонентами; 2) выяснение их потребностей; 3) определение условий примирения (Demirbilek, Fidan, 2023, с. 29). Медиатор не обладает правами принимать решение за конфликтующие стороны, эта функция свойственна арбитру, который уполномочен решать спорные вопросы и за которым остается последнее слово (Самиña, Porteiro, 2009, с. 74).

Опираясь на проведенные анализы и вышеуказанные тактики, мы попытались определить алгоритм решения конфликтных ситуаций чат-роботом ChatGPT:

⁴Беседу можно посмотреть, пройдя по ссылке <https://chatgpt.com/share/25a87541-ca7b-4b3e-abeb-6419c92302d4>

1. Обращение к обоим участникам;
2. Понять положение каждого участника;
3. Призыв к поиску общего решения, удовлетворяющего обе стороны, предлагая примеры решения спора. Однако, надо помнить, как сказано было выше, что ChatGPT не имеет возможность самостоятельно решать спор за конфликтующие стороны.

Заключение

Итак, мы выявили некоторые коммуникативные возможности ChatGPT, связанные с ролью третьего лица при основных коммуникантах. Его коммуникативная роль медиатора носит характер коммуникативных «услуг», предоставляемых участникам конфликтной ситуации. Также мы определили ограничения его возможностей: он не может принимать решения за участников, выражать личные мнения или чувства, действовать физически, гарантировать конфиденциальность (хотя может соблюдать приватность беседы в пределах своих возможностей), обеспечивать юридическую или медицинскую консультацию.

ИИ может генерировать на основе ДЕ текст, расшифровать и анализировать его, сгенерировать ответ на него и в определенной степени контролировать речевую ситуацию, связанную с текстом. Используя голосовой запрос, мы выявили, что он не может по голосу распознать возраст, пол и локутивное направление коммуникации.

Также было определено, что в конфликтной ситуации с участием школьников чат-робот может занимать роль посредника-медиатора. Однако его потенциал в этом вопросе не так велик. Существуют определенные принципиальные ограничения, обусловленные природой ИИ. Но необходимо учитывать, что возможности ChatGPT расширяются с каждым годом. Остается вопрос: достигнет ли он потенциала, хотя бы приближенного к человеческим возможностям в разрешении конфликтов?

Список использованной литературы

- Анцупов А., Баклановский С. Конфликтология: Учебное пособие. Схемы и комментарии. Санкт-Петербург: Питер, 2013. 304 с.
- Григорьева Г.Е. Технология разрешения конфликтов в подростковом коллективе средней общеобразовательной школы // Вестник Пермского государственного гуманитарно-педагогического университета. Серия № 1. Психологические и педагогические науки. 2014. № 2–1. С. 23–31.
- Долженко И.Б. ChatGPT и потенциал применения генеративного искусственного интеллекта в маркетинге // Вектор экономики. 2023. №. 4. С. 82.
- Ермилов Д.И. ChatGPT: новая технология общения с клиентами в банковской сфере // Финансовые рынки и банки. 2023. №. 7. С. 18–22.
- Зимняя И.А. Смысловое восприятие речевого сообщения // Смысловое восприятие речевого сообщения в условиях массовой коммуникации. Москва, 1976. С. 46–47.
- Измагамбетова Р. ChatGPT интеграциясы: білім беру қосымшасына жан-жақты шолу // Вестник НАН РК. 2024. Т. 409. №3. С. 101–109. <https://doi.org/10.32014/2024.2518-1467.755>
- Литвинцев Д.Б. Диалоги с нейросетью. ChatGPT о своем доме, жилищной социологии и проблемах ее развития в России // Социология науки и технологий. 2023. Т. 14. №3. С. 164–179.

- Пенькова Г.А. Диалогические единства в современном французском литературном языке. Автореф. дисс. канд. филол. наук. 1972. 22 с.
- Тезекбаев А.Д. Роль третьего лица в художественном тексте: прагмалингвистический аспект // Тіл және әдебиет: теориясы мен тәжірибесі. 2023. №4. С. 36–48. <https://doi.org/10.52301/2957-5567-2023-4-36-48>
- Темиргазина З.К. Количество участников как фактор коммуникативной ситуации: типология ситуаций с тремя участниками // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Теория языка. Семиотика. Семантика. 2019. Т. 10. № 1. С. 108–120. <https://doi.org/10.22363/2313-2299-2019-10-1-108-120>
- Темиргазина З.К., Тезекбаев А.Д. Коммуникативная ситуация с тремя участниками: направление иллокуций // Вестник КарГУ им. Букегова. Серия «Филология». №2. 2020. С. 27–33. <https://doi.org/10.31489/2020Ph2/27-33>
- Чапкин Н.С. Применение ChatGPT в образовании и науке // Альманах «Крым». 2023. Т. 3. №37. С. 42–46.
- Шведова Н.Ю. О понятии синтаксического ряда // Историко-филологические исследования: сб. статей к семидесятилетию акад. Конрада. Москва, 1967. 377 с.
- Ali, F. (2023). Let the devil speak for itself: Should ChatGPT be allowed or banned in hospitality and tourism schools? *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.5038/2771-5957.2.1.1016>
- Camíña, E., & Porteiro, N. (2009). The role of mediation in peacemaking and peacekeeping negotiations. *European Economic Review*, 53(1), 73–92. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2008.02.004>
- Dash, B., & Sharma, P. (2023). Are ChatGPT and deepfake algorithms endangering the cybersecurity industry? A review. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, 10(1), 21–39. <https://doi.org/10.31873/IJEAS.10.1.01>
- Demirbilek, M., & Fidan, S. (2023). An Analysis on Conflicts in Educational Organizations and Informal Mediator Roles. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 28–44. <https://doi.org/10.38089/ekuat.2023.131>
- Montenegro-Rueda, M., Fernández-Cerero, J., Fernández-Batanero, J.M., & López-Meneses, E. (2023). Impact of the implementation of ChatGPT in education: A systematic review. *Computers*, 12(8), 153. <https://doi.org/10.3390/computers12080153>
- Ye, J., Chen, X., Xu, N., Zu, C., Shao, Z., Liu, S. & Huang, X. (2023). A comprehensive capability analysis of gpt-3 and gpt-3.5 series models. *arXiv preprint arXiv:2303.10420*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.10420>
- Zhang, C., Zhang, C., Li, C., Qiao, Y., Zheng, S., Dam, S. K. & Hong, C. S. (2023). One small step for generative ai, one giant leap for agi: A complete survey on chatgpt in aigc era. *arXiv preprint arXiv:2304.06488*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.06488>

References

- Ali, F. (2023). Let the devil speak for itself: Should ChatGPT be allowed or banned in hospitality and tourism schools? *Journal of Global Hospitality and Tourism*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.5038/2771-5957.2.1.1016>
- Antsupov, A. & Baklanovskiy, S. (2013). *Konfliktologiya: Uchebnoye posobiye. Skhemy*

- i kommentarii*. [Conflictology: Textbook. Schemes and comments]. Sankt-Peterburg: Piter. (in Russ.).
- Camiaña, E., & Porteiro, N. (2009). The role of mediation in peacemaking and peacekeeping negotiations. *European Economic Review*, 53(1), 73–92. <https://doi.org/10.1016/j.euroecorev.2008.02.004>
- Chapkin, N.S. (2023). Primeneniye ChatGPT v obrazovanii i nauke [Application of ChatGPT in education and science]. *Al'manakh «Krym»*, 3(37), 42–46. (in Russ.).
- Dash, B. & Sharma, P. (2023). Are ChatGPT and deepfake algorithms endangering the cybersecurity industry? A review. *International Journal of Engineering and Applied Sciences*, 10(1), 21–39. <http://dx.doi.org/10.31873/IJEAS.10.1.01>
- Demirbilek, M., & Fidan, S. (2023). An Analysis on Conflicts in Educational Organizations and Informal Mediator Roles. *Eğitim Kuram ve Uygulama Araştırmaları Dergisi*, 9(1), 28–44. <https://doi.org/10.38089/ekquad.2023.131>
- Dolzhenko, I.B. (2023). ChatGPT i potentsial primeneniya generativnogo iskusstvennogo intellekta v marketing [Chatgpt and the potential of generative artificial intelligence applications in marketing]. *Vektor ekonomiki*, 4, 82. (in Russ.).
- Grigor'yeva, G.Ye. (2014). Tekhnologiya razresheniya konfliktov v podrostkovom kollektive sredney obshcheobrazovatel'noy shkoly [Technology conflict resolution in the teenage group secondary school]. *Vestnik Permskogo gosudarstvennogo gumanitarno-pedagogicheskogo universiteta. Seriya 1. Psikhologicheskkiye i pedagogicheskkiye nauki*, 2(1), 23–31. (in Russ.).
- Izmagambetova, R. (2024). ChatGPT integratsiyasy: bilim beru k osymshasyna zhanzhakty sholu [Integrating ChatGPT into training: comprehensive review of educational applications]. *Vestnik NAN RK*, 409(3), 101–109. <https://doi.org/10.32014/2024.2518-1467.755> (in Russ.).
- Litvintsev, D.B. (2023). Dialogi s neyroset'yu. ChatGPT o svoem dome, zhilishchnoy sotsiologii i problemakh yeye razvitiya v Rossii [Dialogues with the neural network. ChatGPT about its home, housing sociology and the problems of its development in Russia]. *Sotsiologiya nauki i tekhnologiy*, 14(3), 164–179 (in Russ.).
- Montenegro-Rueda, M., Fernández-Cerero, J., Fernández-Batanero, J.M., & López-Meneses, E. (2023). Impact of the implementation of ChatGPT in education: A systematic review. *Computers*, 12(8), 153. <https://doi.org/10.3390/computers12080153>
- Pen'kova, G.A. (1972). *Dialogicheskiye yedinstva v sovremennom literaturnom yazyke* [Dialogical unities in modern French literary language]. avtoref. diss. na poiskaniye uch. stepen' kand. filol. nauk. (in Russ.).
- Shvedova, N.Yu. (1967). *O ponyatii sintaksicheskogo ryada* [On the concept of syntactic series]. Istoriko-filologicheskkiye issledovaniya: sb. statey k semidesyatiletuyu akad. Konrada. Moskva (in Russ.).
- Temirgazina, Z.K. & Tezekbaev, A.D. (2020). Kommunikativnaya situatsiya s tremya uchastnikami: napravlenie illokutsiy [Communicative situation with three participants: the direction of illocutions]. *Vestnik KarGU imeni Buketova. Seriya "Filologiya"*, 2, 27–33. <https://doi.org/10.31489/2020Ph2/27-33> (in Russ.).
- Temirgazina, Z.K. (2019). Kolichestvo uchastnikov kak faktor kommunikativnoy situatsii: tipologiya situatsiy s tremya uchastnikami [The number of participants as a communicative situation factor: a typology of situations with three participants].

- Vestnik Rossiyskogo universiteta druzhby narodov. Seriya: Teoriya yazyka. Semiotika. Semantika*, 10(1), 108–120. <https://doi.org/10.22363/2313-2299-2019-10-1-108-120> (in Russ.).
- Tezekbaev, A.D. (2023). Rol' tret'yego litsa v khudozhestvennom tekste: pragmalingvisticheskiy aspekt [The role of the third person in a literary text: pragmalinguistic aspect]. *Til және әдебиет: теориясы мен тәжірибесі*, 4, 36–48. <https://doi.org/10.52301/2957-5567-2023-4-36-48> (in Russ.).
- Ye, J., Chen, X., Xu, N., Zu, C., Shao, Z., Liu, S., ... & Huang, X. (2023). A comprehensive capability analysis of gpt-3 and gpt-3.5 series models. *arXiv preprint arXiv:2303.10420*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2303.10420>
- Yermilov, D.I. (2023). Chat GPT: novaya tekhnologiya obshcheniya s kliyentami v bankovskoy sfere. [ChatGPT: a new technology for communicating with customers in the banking sector]. *Finansovyye rynki i banki*, 7, 18–22. (in Russ.).
- Zhang, C., Zhang, C., Li, C., Qiao, Y., Zheng, S., Dam, S.K., ... & Hong, C.S. (2023). One small step for generative ai, one giant leap for agi: A complete survey on ChatGPT in aigc era. *arXiv preprint arXiv:2304.06488*. <https://doi.org/10.48550/arXiv.2304.06488>
- Zimnyaya, I.A. (1976). Smyslovoye vospriyatiye rechevogo soobshcheniya soobsheniia [Semantic perception of a speech message]. In *Smyslovoye vospriyatiye rechevogo soobshcheniya v usloviyakh massovoy kommunikatsii*. Moskva, 46–47 (in Russ.).

А.Д. Тезекбаев

*Әлкей Мағұлан атындағы Павлодар педагогикалық университеті
Павлодар, Қазақстан*

CHATGPT-ДІҢ ОҚУШЫЛАР АРАСЫНДАҒЫ ДАУ-ЖАНЖАЛ ЖАҒДАЯТЫНДАҒЫ ҮШІНШІ ҚАТЫСУШЫ РЕТІНДЕГІ МҮМКІНДІКТЕРІ

Аңдатпа. Мақалада мектептегі қатысушылары – оқушылары бар дау-жанжалды сөйлеу жағдаятындағы ChatGPT-дің коммуникативті әлеуеті қарастырылады. Прагматикалық талдау нәтижелері ChatGPT-дің негізгі коммуниканттар арасындағы диалогқа кіру уақытын анықтауға мүмкіндігі бар екенін көрсетеді, егер оларға коммуникация қатысушылары рұқсат берсе. Алайда, оның мүмкіндіктеріне байланысты ол коммуниканттардың дауларын өздігінен шеше алмайды, тек дауды шешудің жалпыға мәлім нұсқаларын ұсынады. Соңғы шешім негізгі коммуниканттарда қалады. Оқушылар арасындағы дау-жанжалды жағдаяттарға байланысты мысалдардағы ChatGPT жауаптарына сүйене отырып, біз оның дау-дамайда реплика жасау алгоритмін анықтадық. Біз чаттың коммуникативті рөлін анықтау мақсатында бірқатар сұраулар жасадық, оның үшінші қатысушы – медиатор ретіндегі рөлдік мәртебесін зерттеуге әрекет жасадық. Бұл зерттеудің теориялық және практикалық маңыздылығы мектептердегі оқушылар арасындағы кейбір дау-жанжалды жағдаяттарда ChatGPT-ді қолдану мүмкіндігін зерделеу болып табылады.

Түйінді сөздер: ChatGPT, үшінші қатысушы, үшінші жақ, негізгі коммуниканттар, медиатор, дау-жанжалды сөйлеу жағдаяты.

A.D. Tezekbaev

*Pavlodar Pedagogical University named after Alkey Margulan
Pavlodar, Kazakhstan*

POSSIBILITIES OF CHATGPT AS A THIRD PARTICIPANT IN A CONFLICT SITUATION BETWEEN SCHOOL STUDENTS

Abstract. The article concentrates on the communicative potential of ChatGPT in a conflict speech situation with school student participants. The results of the pragmatic analysis show that ChatGPT has the ability to determine the timing of the involving into dialogue between the main communicators if it is given permission for that by the participants in the process of communication. However, due to his capabilities, it cannot resolve the dispute between communicants on its own; it only offers widespread options for resolving the dispute. The final decision will be stayed by the main communicators. Based on ChatGPT responses in examples related to conflict situations among school students, we have identified an algorithm for generating chat remarks in a dispute. It was conducted a number of queries in order to identify the communicative role of ChatGPT, and made an attempt to study its role status as a third participant – a mediator. The theoretical and practical significance of this research is studying the possibility of using ChatGPT in some conflict situations among school students.

Key words: ChatGPT, third participant, third party, main communicants, mediator, conflict speech situation.