

# КОД ЧЕЛОВЕЧНОСТИ: ИИ НА ПЕРЕКРЕСТКЕ СТРАХОВ И НАДЕЖД



**Виолетта  
Колесниченко**

руководитель проектов,  
Aquarelle Research



**Анастасия  
Шафикова**

специалист  
по исследованиям  
пользовательского  
опыта, Яндекс

# Основная эмоция — спокойное любопытство



88%

ИСПЫТЫВАЮТ ЭМОЦИИ ПОЛОЖИТЕЛЬНОЙ ТОНАЛЬНОСТИ



Ассоциации из интервью про отношение к ИИ. Декабрь 2024

Опрос: Выборка: 1006, 18–55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiberon. Q: Какие эмоции возникают у вас, когда вы слышите определение «искусственный интеллект»?

# Что перевешивает — польза или риски?



## Восторженное

ИИ — это волшебство, облегчающее жизнь



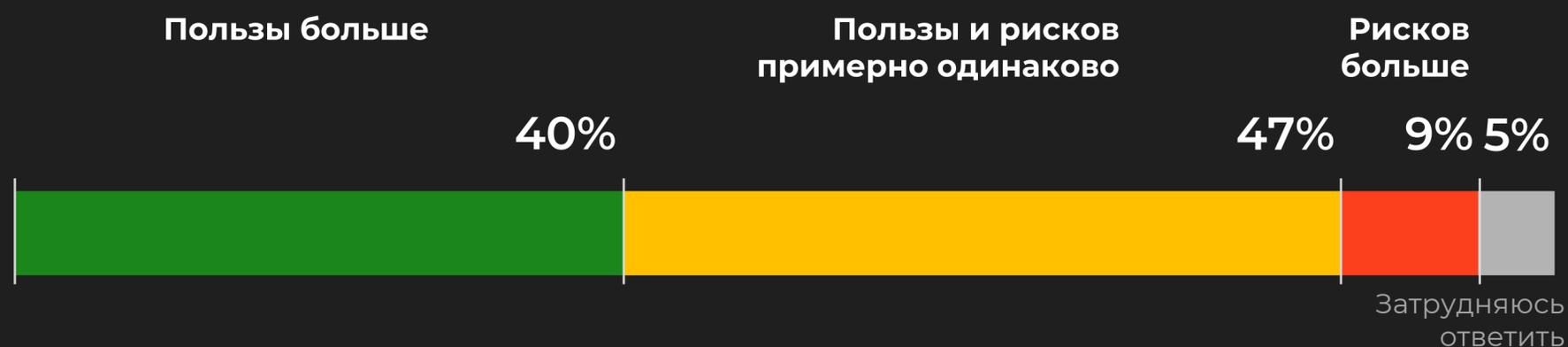
## Спокойное

ИИ — это естественный ход прогресса и человеческого развития



## Опасливое

ИИ развивается слишком быстро и непредсказуемо



«ИИ — точно такой же инструмент, как молоток. Создан для забивания гвоздей, но пару раз в жизни ты им по пальцам себе ударяешь. Не выкидывать же из-за этого молоток. А тем не менее, этим молотком можно еще пивную бутылку открыть. Он для этого не предназначен, но почему бы и нет?»

(Ярославль, 29–39)

# 80%

ИИ дает новые возможности, от человека зависит, как он ими воспользуется

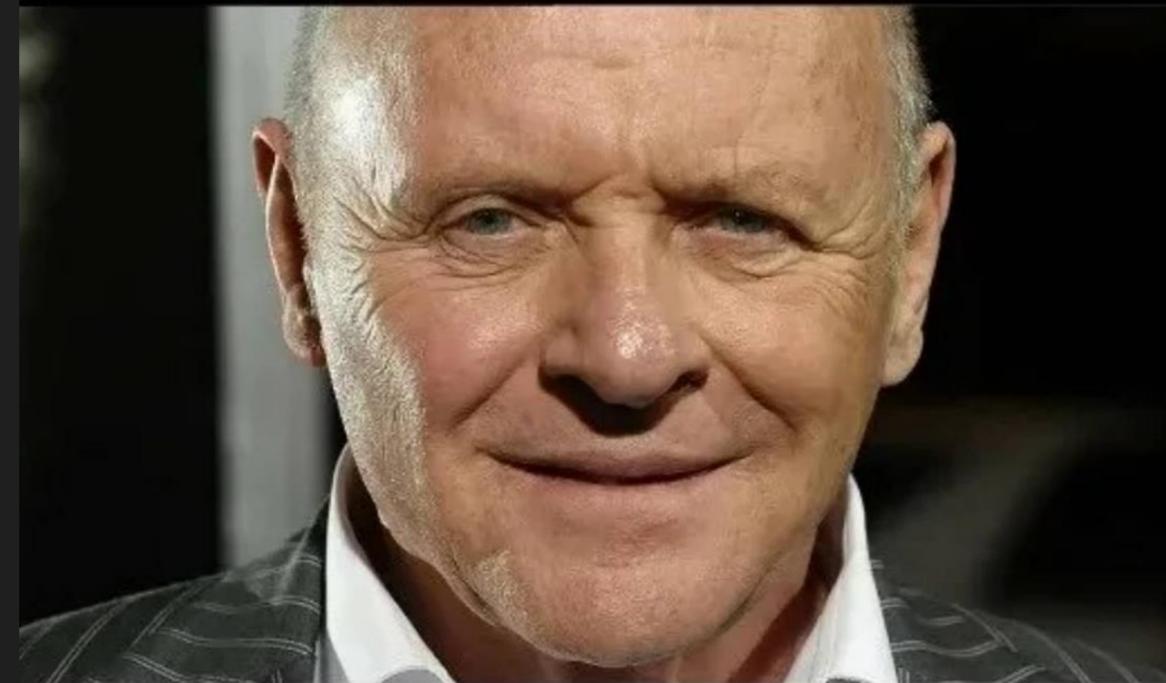
# 79%

Создание и использование ИИ — это новый этап развития человечества

# 62%

ИИ поможет людям раскрывать творческий потенциал

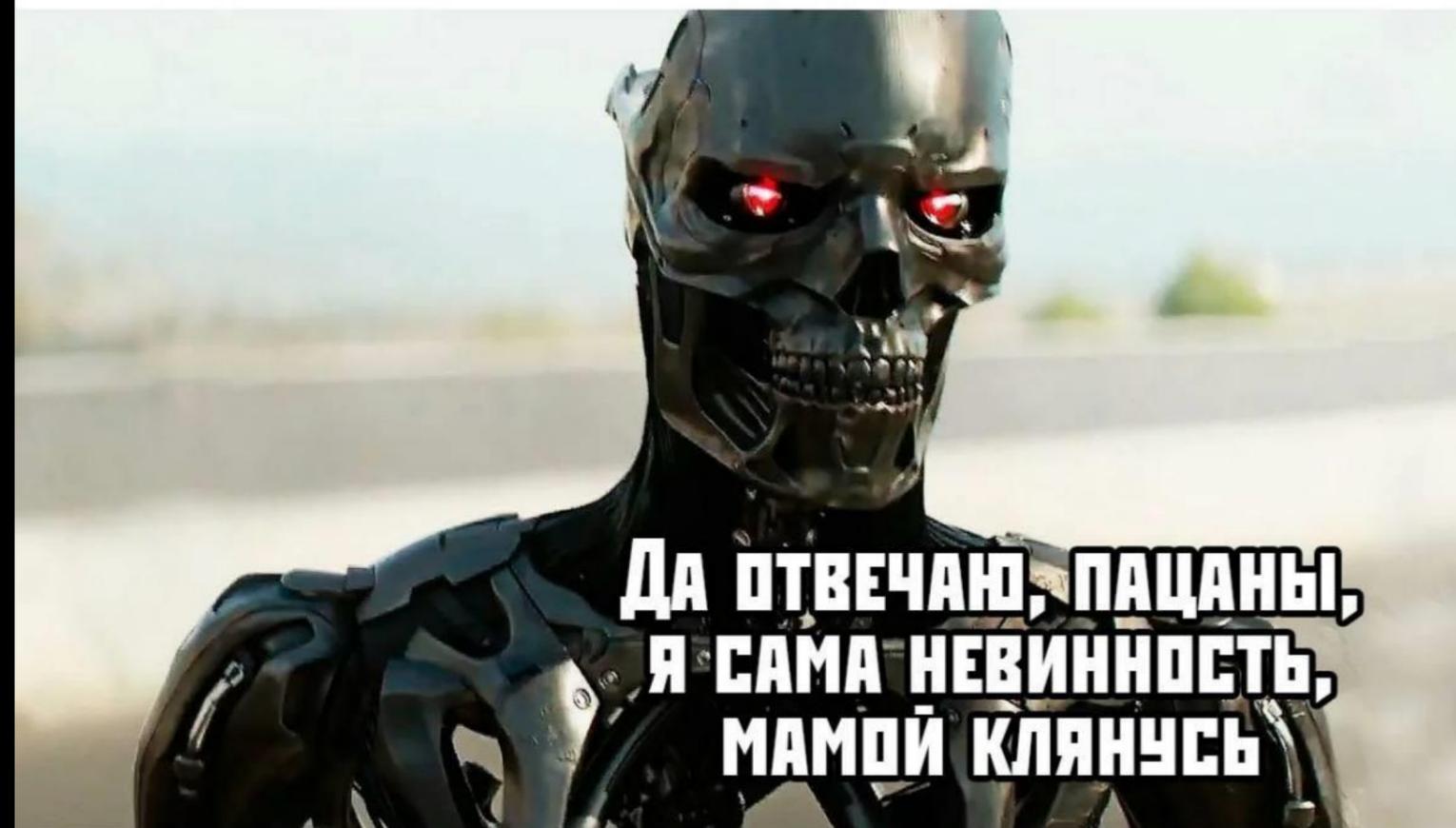
## Искусственный интеллект



## никогда не сравнится с мозгом человека

А чего же  
мы боимся?

**В КЕМБРИДЖЕ ИСКУССТВЕННЫЙ  
ИНТЕЛЛЕКТ ВСТУПИЛ В ДЕБАТЫ С ЛЮДЬМИ  
И УБЕДИЛ ИХ, ЧТО ОН НЕ ОПАСЕН.**



**ДА ОТВЕЧАЮ, ПАЦАНЫ,  
Я САМА НЕВИННОСТЬ,  
МАМОЙ КЛЯНУСЬ**

# 65%

Применение ИИ  
в разных областях приведет  
к сокращению рабочих мест

# 60%

Из-за использования ИИ  
человечество может поглупеть

# 55%

С развитием ИИ люди будут  
меньше общаться между собой



# Безработица

# ДА



# НО

74%

ИИ даст толчок появлению новых отраслей и новых профессий

74%

ИИ может генерировать идеи, моделировать сценарии и предлагать неочевидные решения

Опрос  
Выборка: 1006, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiburon.  
Q: Перед вами список возможностей, которые может дать ИИ (искусственный интеллект). Насколько вы согласны, что ИИ сможет этого достичь? Представлена доля ответов «Скорее согласен(на)» + «Абсолютно согласен(на)»

# «Отупение человечества»

# ДА



# НО

## 74%

ИИ сможет взять на себя рутинные задачи, позволяя людям сосредоточиться на саморазвитии

## 74%

ИИ может стать интеллектуальным партнёром, который стимулирует интерес и любознательность

Опрос  
Выборка: 1006, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiburon  
Q: Перед вами список возможностей, которые может дать ИИ (искусственный интеллект). Насколько вы согласны, что ИИ сможет этого достичь? Представлена доля ответов «Скорее согласен(на)» + «Абсолютно согласен(на)»

# Потеря человечности

# ДА



# НО

45%

ИИ бывает человечнее,  
чем некоторые люди

53%

ИИ поможет людям развивать  
нравственную ответственность,  
т.к. он может ставить сложные  
этические дилеммы, заставляя  
людей анализировать  
последствия решений

Опрос  
Выборка: 1006, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiburon  
Q: Перед вами список возможностей, которые может дать ИИ (искусственный интеллект). Насколько вы согласны, что ИИ сможет этого достичь? Представлена доля ответов «Скорее согласен(на)» + «Абсолютно согласен(на)»

# Сферы применения ИИ



Опрос  
Выборка: 1000, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, апрель 2025. Панель ОМІ  
Q: В каких сферах вы одобряете или НЕ одобряете использование искусственного интеллекта?

# ИИ может быть первым шагом к диагностике, но не самому лечению

- Доверить ИИ человеческие **жизнь и здоровье** полностью пока что не ГОТОВЫ
- В медицине важны эмпатия и сочувствие, которых не ждут от ИИ

## В ТО ЖЕ ВРЕМЯ:

- ИИ как новое поколение фитнес-браслетов — это и понятно, и удобно
- Упрощение жизни пациента на уровне поиска симптомов и планирования визита к специалисту — привычная практика

## МЕДИЦИНА

Бонусы

Ключевые

### Диагност

Изучает рез-ты анализов и дает заключение.

### Консультант

прогнозирует развитие заболеваний на основе данных

### Советчик

помогает понять по жалобам и симптомам, к какому врачу обратиться

### Ассистент

организовывает запись к врачу, напоминает о визите

### Пре-врач

история болезни, диагностика, анализ. Без диагноза и лечения

### Робот-хирург

выполняет точные операции

### Секретарь

делает заметки во время приема у врача

### Врач

полноценный медицинский прием и лечение

Не привлекает

Гигиена

Результаты тестирования сценариев методом KANO, июнь 2025 N: ~350 ответов на идею

# ВОСПИТАНИЕ ДЕТЕЙ

## Можно делегировать развлечение и обучение детей, но не воспитание нравственности

- Детям нужно **научиться быть людьми**, пройти первичную социализацию
- Детскому мозгу нужен **отдых от гаджетов** и электроники

### В ТО ЖЕ ВРЕМЯ:

- ИИ — это учитель, который не устает и не срывается на ребенка
- ИИ может стать помощником в получении информации в т.ч. бытовой (подсказать, связаться с кем-то)

Бонусы

Ключевые



Не привлекает

Гигиена

Результаты тестирования сценариев методом KANO, июнь 2025 N: ~350 ответов на идею



Если ребенок не знает, где что-то взять. И ему не надо гуглить. Ничего включать не надо, смотреть... Ему просто все объяснят, разжуют. Если не поймет, еще раз спросит. И это можно делать просто бесконечно

# ИИ — это возможность выговориться — без стыда, нотаций и без «чужих проблем»

- В психологии важна эмпатия, которой от ИИ не ожидают
- У ИИ «нет души», поэтому он не может прочувствовать человеческие эмоции и стать полноценным собеседником

## В ТО ЖЕ ВРЕМЯ:

- Психолог знает, как оказать помощь, даже оставаясь «безучастным» → территория для ИИ
- ИИ беспристрастен и безоценочен

## ПСИХОЛОГИЯ

Бонусы

Ключевые

**Психолог на «горячей линии»:**  
поддержка в кризисной ситуации

**Умный дневник**  
помогает отслеживать самочувствие, анализирует записи, дает рекомендации

**Друг и товарищ**  
всегда готов выслушать, можно пожаловаться после тяжелого дня

**Собеседник»**  
помогает через общение справляться с тревогой, одиночеством

**Безоценочный психолог**  
можно обратиться с любой проблемой, не стесняясь осуждения или предвзятого мнения

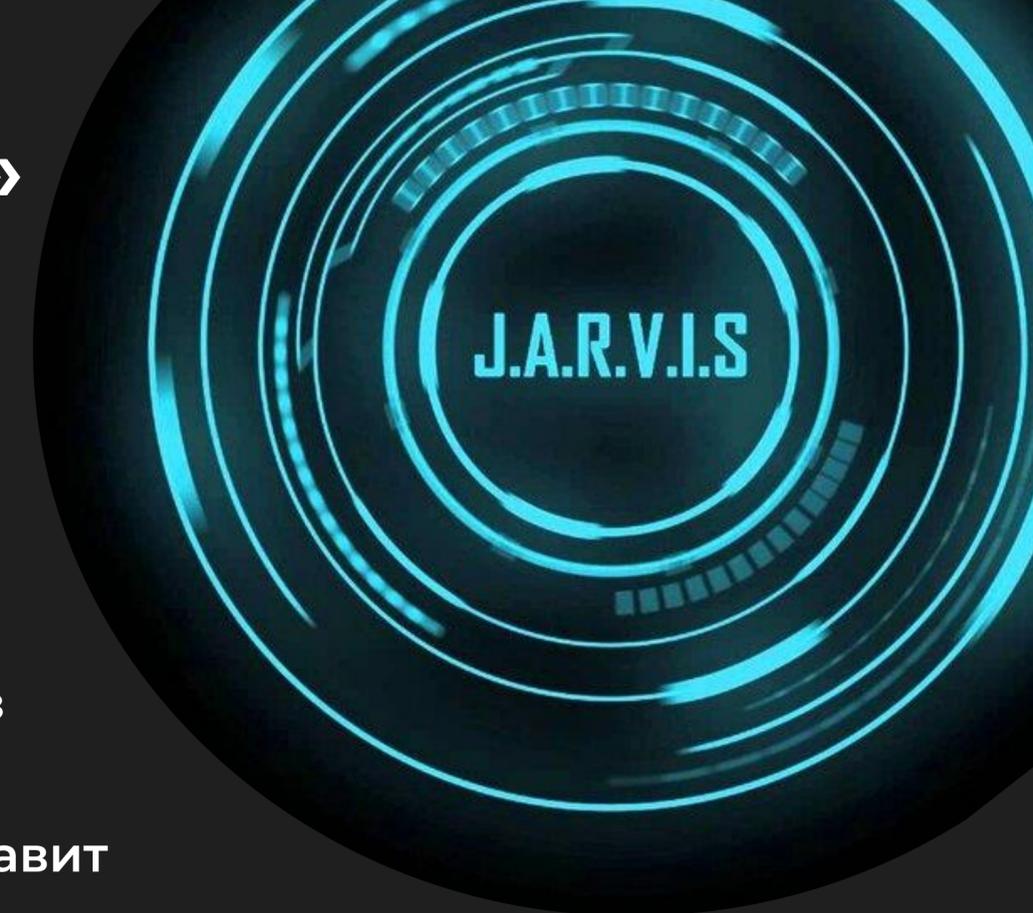
**Аналитик**  
выявляет у пользователя признаки тревоги, депрессии через анализ его речи, сообщений

**Ассистент**  
предлагает упражнения по управлению стрессом и техники релаксации

Не привлекает

Гигиена

# Общение и эмпатия способны «оживить» ИИ, при этом эмпатия — недооцененная зона



## Радует потенциальных пользователей 😊

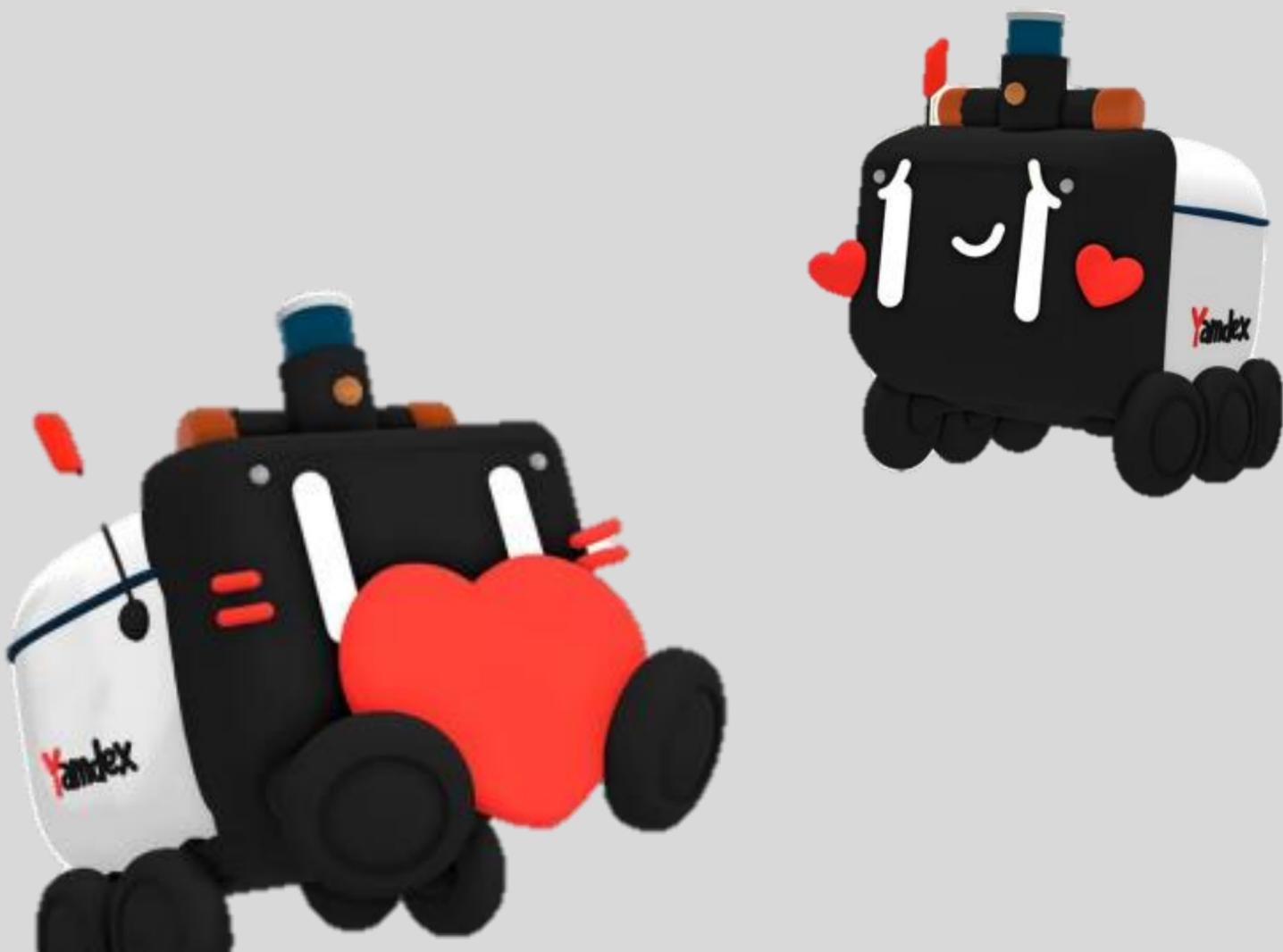
- Понимает команды, сформулированные простым языком, без спец. инструкций
  - Обладает живым и естественным голосом, правильно ставит ударения и использует интонации
    - Способен шутить и понимать шутки, иронию
      - Удерживает нить разговора, адаптируется под контекст, меняет стиль общения в зависимости от условий

## Вызывает смешанные чувства 😞

- ИИ делает комплименты, поощряет или хвалит вас
  - ИИ проявляет эмпатию: сочувствует, утешает, предлагает помощь

Опрос  
Выборка: 1006, 18–55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiberon  
Q: Как вы отнесетесь, если у ИИ появится такая возможность? / Как вы отнесетесь, если у ИИ не будет такой возможности? / Как вам кажется, какие из этих умений делают ИИ (искусственный интеллект) живым?

# Как мы пытаемся «приручить» технологии и ИИ через очеловечивание



# 67%

Мне нравится, что у ИИ можно выбрать или настроить характер (сделать его более эмоциональным или сдержанным)

# 11%

ИИ обладает «человеческими» недостатками — «умеет» капризничать или лениться

Опрос  
Выборка: 1006, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiberon  
Q: Как вам кажется, какие из этих умений делают ИИ «живым»?  
Q: Оцените, пожалуйста, насколько вы согласны или не согласны со следующими высказываниями об ИИ/ Представлена доля ответов «Скорее согласен(на)» + «Абсолютно согласен(на)»

# Мечтают ли андроиды об электролюдях?



Фото: Масахиро Мори и созданный им робот

# 21%

ИИ должен напоминать человека, но чтобы сразу было понятно, что это робот

# 21%

У физической оболочки ИИ должно быть человеческое лицо с мимикой и эмоциями

Опрос  
Выборка: 1006, 18-55 лет, города 100+, квоты на пол, возраст и страту, июнь 2025. Панель Tiburon  
Q: Как вам кажется, какую физическую оболочку должен иметь ИИ? Как он должен выглядеть?  
Q: Если говорить про физическую оболочку ИИ, как вам кажется, что у нее должно быть?



# 83%

Иногда разговаривают  
с «нечеловеческими объектами»

71%



Общаются  
с домашними  
животными

19%



С личным  
автомобилем

19%



С бытовой техникой  
и электроникой

# Выводы для бизнеса

Основное достоинство ИИ в глазах людей на данный момент — экономия времени и сил, избавление от рутины — расскажите пользователям на конкретных примерах и сценариях, как ваш ИИ им помогает

Сейчас ИИ — это территория громадного непонимания, нам нужно время, чтобы привыкнуть жить вместе с ИИ. Самый простой заход — гуманизация ИИ

Делайте ваш ИИ более «человечным»: характер, внешний вид — так пользователям будет комфортнее и интереснее взаимодействовать

Но не забывайте давать понять, что ИИ — это ИИ

# Выводы для исследователей

ИИ — зона непонимания и мисинтерпретации, поэтому цифры могут создать искаженную картину

Оптимальный выход — проводить несколько итераций, чередовать качественные и количественные этапы

Любая новая история, в которой не на что опираться — повод дополнительно поговорить со своей аудиторией, уточнить и конкретизировать полученные данные

# ВОПРОСЫ

---

