ISSN:2828-6235
Impact factor:13.77

International Journal of Literature and Language Studies(IJLLS)

POLITENESS FORMULAS IN HUMAN–AI DIALOGUE: GRATITUDE, GREETINGS, AND APOLOGIES

Karshiyeva Jasmina Utkir qizi
Samarkand State Institute of Foreign Languages
qarshiyevajasmina0@gmail.com
doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.23187650

Abstract: This article examines the use of speech etiquette formulas in written communication between humans and AI chatbots. It explores the reasons why users tend to employ polite forms of address when interacting with artificial intelligence, focusing on such factors as linguistic automatism, the anthropomorphization of machines, concern for one's social image, and instrumental expectations of AI. Based on behavioral data collected in 2025–2026, the study provides a comparative analysis of Russian- and English-speaking users. The findings demonstrate that users' self-assessments of their own politeness do not always correspond to their actual communicative practices. The study also reveals that age-related patterns in the use of polite language, as well as the ways in which politeness is expressed, vary across the two linguocultures. In addition, the article proposes a methodology for the quantitative identification and analysis of politeness formulas in datasets of user–AI conversations in Russian and English.
Keywords: speech etiquette, politeness formulas, politeness, artificial intelligence, chatbot, human–machine communication, contrastive pragmatics.

ЭТИКЕТНЫЕ ФОРМУЛЫ В ДИАЛОГЕ С ИИ: БЛАГОДАРНОСТЬ, ПРИВЕТСТВИЕ, ИЗВИНЕНИЕ

Каршиева Жасмина Уткировна
Самаркандский институт иностранных языков
qarshiyevajasmina0@gmail.com
doi:https://doi.org/10.5281/zenodo.23187650

Аннотация: В статье исследуется феномен использования формул речевого этикета в письменном общении человека с чат-ботами. Раскрываются причины вежливого обращения к искусственному интеллекту при рассмотрении таких мотивов, как речевой автоматизм, антропоморфизация («очеловечивание») машин, забота о собственной репутации и инструментальные ожидания от ИИ. На основе анализа поведенческих данных за 2025-2026 гг. проведено сравнительное исследование русско- и англоязычных пользователей. Установлено, что субъективная оценка собственной вежливости у респондентов расходится с их реальной практикой, а возрастная динамика проявления вежливости и способы ее выражения специфичны для каждой лингвокультуры. Также в работе представлена методика количественного подсчета этикетных формул в массивах переписок пользователей с ИИ на русском и английском языках.
Ключевые слова: речевой этикет, этикетные формулы, категория вежливости, искусственный интеллект, чат-бот, человеко-машинная коммуникация, сопоставительная прагматика.

В современном обществе генеративный ИИ сервис стал обычным явлением. И общение с виртуальным ассистентом, породило новый тип коммуникации – человека и машины. Общение с ИИ вошло в каждодневную привычку, порой заменяющую живое человеческое

общение. ИИ отличается своей особой вежливостью. Когда возникают вопросы или проблемы (независимо: бытовые или рабочие), человек начинает обращаться к искусственному собеседнику чаще, чем к живому, потому что, во-первых, он всегда находится под рукой, во-вторых, ИИ не осудит за незнание, в-третьих, даст разумный совет или рекомендацию с обоснованием, в-четвертых, сохранит конфиденциальность разговора. Такие условия способствуют доверительным отношениям и представлению ИИ в качестве потенциального друга или партнера, т.е. к «очеловеченью». А это, в свою очередь, приводит к выстраиванию откровенной интерперсональной коммуникации. Партнеры ИИ пользуются фатическими речевыми средствами как привет, спасибо, пожалуйста, будь добр, пока, до встречи и др., хотя правила общения с языковой моделью не требуют таковых: запрос будет обработан и без вежливых слов. Этикетные формулы в диалоге с ИИ воспроизводятся массово, и это заслуживает лингвистического внимания и объяснения.

В диалоге с ИИ для установления контакта распространенными являются следующие группы речевых формул:

- приветствие и прощание (Hi , Hello, Привет, Как дела? Алло). Ими часто открывается новый чат, хотя он уже начат;
- просьба и благодарность (пожалуйста, спасибо, благодарю) завершают удачный обмен репликами;
- извинение (извини, прости) появляется, когда пользователь исправляет свой запрос.

Все эти обращения в целом избыточны, они ничего не сообщают системе. Это чисто контактоподдерживающая речь, она очень точно доказывает, что мы воспринимаем ИИ как живого собеседника. Особенно когда она разговаривает человеческим голосом и отвечает на наши запросы.

Еще в 1990-е годы Б.Ривз и К.Насс[1] описали концепцию «медиауравнения» (The Media Equation), доказав, что люди бессознательно применяют к технике правила социального этикета, если она имитирует человеческое поведение. Современный чат-бот отвечает собеседнику связной, естественной речью; эти речевые маркеры автоматически запускают в сознании пользователя привычные сценарии повседневного разговора. С точки зрения лингвистической прагматики, П. Браун и С. Левинсон [2] связывают вежливость с универсальным понятием «лица» — публичного самообраза, который участники коммуникации стремятся сохранить. В их теории позитивное лицо отвечает за потребность в одобрении и принятии, а негативное — за потребность в автономии и свободе действий. Речевые формулы этикета в данном контексте выступают стратегиями «работы с лицом», уходящими корнями в классическую ритуальную модель социального взаимодействия И. Гофмана [3].

Российские ученые также фиксируют тенденцию к восприятию искусственного интеллекта как полноценного субъекта коммуникации. Так, в социологических исследованиях Ю.А. Грачёва, Л.Н. Костиной и Н.В. Ноакк (в частности, в работе «Антропоморфизм и ИИ») [4] отмечается, что пользователи-неспециалисты массово используют антропоморфную лексику для описания действий нейросетей, приписывая им

[1] Reeves, B. The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places / B. Reeves, C. Nass. — Cambridge: Cambridge University Press, 1996. — 317 p. — ISBN 976-1575860534.
[2] Brown, P. Politeness: Some Universals in Language Usage / P. Brown, S. C. Levinson. — Cambridge: Cambridge University Press, 1987. — 345 p. — ISBN 976-0521313551.
[3] Гофман, И. Ритуал взаимодействия: Очерки поведения лицом к лицу / И. Гофман; пер. с англ. под ред. С. С. Ломакина. — Москва: Смысл, 2009. — 319 с. — ISBN 977-5-89357-276-6.
[4] Грачёв, Ю. А. Антропоморфизм и ИИ / Ю. А. Грачёв, Л. Н. Костина, Н. В. Ноакк. — Текст: электронный // Цифровая экономика: [журнал]. — 2024. — № 3. — URL: http://digital-economy.ru/images/easyblog_articles/1218/DE-2024-03-04.pdf (дата обращения: 03.10.2026).

когнитивные и характерологические свойства (например, «думает», «честный», «капризничает»). С лингвистической точки зрения этот феномен подтверждает работы Н.И. Формановской[5] (например, монография «Речевой этикет и культура общения»), где этикетные формулы рассматриваются как устойчивые регуляторы, которые человек машинально переносит на любой объект, способный имитировать диалог. Часть пользователей бессознательно очеловечивает интерфейс, превращая технологический промпт в акт полноценного межличностного взаимодействия.

Все эти модели предполагают адресата, обладающего лицом, социальным статусом и способностью обидеться или почувствовать признательность. Языковая модель, с позиции большинства пользователей и разработчиков, таким адресатом не является. Следовательно, в диалоге с ИИ ослабевают, но сохраняются функции говорящего (самопрезентация, поддержание собственного образа) и дискурсивно-структурные функции (маркировка начала и конца диалога, переходов, исправлений). Эта асимметрия — ключ к пониманию того, почему формулы не исчезают.

Есть и лингвокультурная сторона. Т.В. Ларина[6] в своей монографии «Категория вежливости и стиль коммуникации» показывает, что англичане при коммуникации уважают личные границы собеседника, не нарушая свободу его действий, т.е. проявляют так называемую негативную вежливость. Просьбы в англоязычной среде оформляются устоявшимися клишированными моделями: (Не могли бы вы…), «Would you mind…» (Вы не возражали бы…) или «I was wondering if you could…». Использование подобных формул демонстрирует подчеркнутое уважение к автономии коммуниканта. Вместо прямого приказа (императива) запрос облекается в форму вопроса, что формально оставляет собеседнику пространственную свободу для отказа.

Британская модель общения часто кажется носителям русской лингвокультуры искусственной и неискренней. Для русскоговорящих уважение и теплота выражается через сближение, совет или замечание, которые воспринимаются как забота. Прямота общения и использование местоимения «ты» служат маркерами искренности и межличностной близости. В британской же традиции подобный стиль коммуникации может восприниматься как излишне категоричный и нарушающий личные границы.

Как отмечала лингвист А. Вежбицкая, в английском языке интенция просьбы смягчается на уровне синтаксиса: прагматическая конструкция трансформируется в вопрос о физической возможности или желании собеседника совершить действие, где маркер «please» выступает в роли обязательного компонента. В русском языке вежливость репрезентируется иначе – без изменения грамматической формы самой просьбы, за счет лексических средств и интонационной окраски. По этой причине буквальный перевод русских речевых формул кажется англичанам грубым, тогда как английские конструкции воспринимаются русскоязычными спикерами как избыточно церемонные. Примечательно, что данные этнокультурные различия находят свое отражение и в современных паттернах взаимодействия человека с искусственным интеллектом. Сравните: «Найди мне рецепт яблочного пирога». С точки зрения русского языка – это нормальный, экономный деловой стиль, вежливость которого регулируется вежливой интонацией или добавлением «пожалуйста». Буквальный перевод на английский воспринимается как грубость: “Find me

[5] Формановская, Н. И. Речевой etiquette и культура общения: научно-популярное издание / Н. И. Формановская. — Москва: Высшая школа, 1989. — 159 с. — ISBN 5-06-000194-4. *(Или её более поздние переиздания вплоть до 2000-х годов).*

[6] Ларина, Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации: сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций / Т. В. Ларина. — Москва: Языки славянских культур, 2009. — 512 с. — (Язык. Семиотика. Культура). — ISBN 978-5-9551-0323-

an apple pie recipe". Для носителя английского языка это звучит агрессивно, как приказ начальника подчиненному.

Естественная английская формула достигается за счет синтаксического смягчения и выглядит следующим образом: "Could you please find a recipe for apple pie?" (мог бы ты, пожалуйста…?) или "Would you mind resetting the settings to factory defaults, please?" (вы не возражали бы…). Обратный перевод на русский воспринимается как избыточная церемонность: «Не могли бы вы быть так любезны и, если вам не трудно, найти мне рецепт яблочного пирога?». Для русскоязычного пользователя это звучит как ирония или излишнее расшаркивание перед ботом.

Парадигма CASA, разработанная профессором Стенфордского университета Клиффордом Насс [7], после эксперемента с коллегами показала, что человеку не надо считать бот живым, чтобы вести себя с ним по социальным правилам, достаточно минимальных «человеческих» сигналов: машина пользуется языком, отвечает и выполняет функцию учителя. Сравните:

Робот: «Спасибо, что подождали. Настройка завершена. Я могу вам помочь с чем-нибудь ещё?».

Пользователь: «Ой, нет, спасибо, больше ничего не нужно, хорошего вечера!» (обычное проявление парадигмы: пользователь прощается с ботом, как с живым оператором).

Испытуемые работали с обучающей программой, а потом должны были оставить отзыв. Когда опрос проводил тот же компьютер они оценивали выше, чем в бумажной анкете. В итоге выяснилось, что участники щадили чувства машины.

Но на прямые вопросы они уверенно отвечали, что не воспринимают компьютер, как человека. Значит социальные привычки запускаются автоматически, в обход сознательных убеждений – пользователь ИИ говорит «спасибо» не потому что думает, что у него есть чувства, а потому что это является частью его речевого сценария.

Современные чат-боты пишут от первого лица и задают этикетные рамки при общении с пользователями, например «Рад помочь!», «Извините за ошибку или неточность», «Повторите, пожалуйста» и т. п. Бот вежлив, поэтому пользователь, следуя за ним, отвечает симметрично, следуя норме диалога, а отказ требует усилия.

Программа Дж. Вейценбаума [8], которая имитировала психотерапевта и переформулировала реплики собеседника в вопросы, вызвала у людей ощущение сочувствия к ним и понимания их переживаний. Студенты общались с ELIZA часами, доверяли ей свои секреты, искренно веря, что машина их понимает и сопереживает. И этот психологический феномен – склонность человека проецировать человеческие качества, сознание и эмоции на неодушевленные объекты (включая компьютерные программы) – получил название «эффект ЭЛИЗЫ». Учитывая, какую бурную реакцию вызвала примитивная машина у взрослых людей, понимаем, насколько продвинутый в плане имитации человеку ИИ вызывают их сейчас.

Большинство респондентов объясняло, что это явление связано с их привычками и ценностями. Согласно опросу исследовательского центра Talker Reacher, 68% вежливых пользователей отметили, что учтивость – это их естественная манера общения, а 29% убеждены, что каждый заслуживает уважительного обращения и культурного общения.

[7] Nass, C. Computers are social actors / C. Nass, J. Steuer, E. R. Tauber. — Text: electronic // Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '94). — 1994. — pp. 72–78. — URL: https://scispace.com/papers/computers-are-social-actors-1ta3qat5or (дата обращения: 03.10.2026).

[8] Weizenbaum, J. ELIZA — a computer program for the study of natural language communication between man and machine / J. Weizenbaum. — Text: electronic // Communications of the ACM. — 1966. — Vol. 9, No. 1. — pp. 36–45. — URL: acm.org (дата обращения: 03.10.2026).

Аналогично в исследовании компании Future, результаты которого опубликовал TechRadar, 82% опрошенных отметили использование слов «пожалуйста» и «спасибо» обязательным. Таким образом, человек стремится поддерживать образ воспитанного собеседника, а этикетные формулы работают как речевой автоматизм даже при взаимодействии с машиной. Это объясняется и с точки зрения психологии: привычка грубить машине может перейти деструктивную модель поведения внутри социума.

Многие пользователи полагают, что вежливые запросы приносят практическую пользу: учтивый запрос якобы продуцирует лучший ответ. Однако Инь и соавторы, изучив англо-, китайско- и японоязычные материалы, доказали: грубые запросы часто ухудшают качество ответов, но избыточная вежливость не гарантирует их улучшения, а оптимальная степень вежливости зависит от конкретного языка [9]. О. Добария и А. Кумар [10] получили противоположный результат: модель GPT-4o отвечала точнее на «очень грубые» формулировки (84,8%), чем на «очень вежливые» (80,8%).

Таким образом, инструментальный мотив опирается скорее на «наивную теорию» пользователя, чем на надёжно доказанный эффект. Вместе с тем вывод Инь и соавторов о том, что влияние вежливости зависит от языка, непосредственно значим для сопоставительной прагматики.

Наконец, этикетные формулы нужны самому диалогу как тексту. Приветствие открывает сеанс общения. Благодарность сигнализирует, что задача решена и разговор можно завершить. Извинение отмечает самоисправление: «Извини, я неточно сформулировал: нужен не перевод, а пересказ». Эти функции не зависят от того, способен ли адресат оценить вежливость. Формулы размечают границы коммуникативных ходов и тем самым облегчают понимание диалога, в том числе самой модели, для которой они служат сигналом смены хода.

Список использованной литературы

1. Reeves, B. The Media Equation: How People Treat Computers, Television, and New Media Like Real People and Places / B. Reeves, C. Nass. — Cambridge: Cambridge University Press, 1996. — 317 p. — ISBN 976-1575860534.
2. Brown, P. Politeness: Some Universals in Language Usage / P. Brown, S. C. Levinson. — Cambridge: Cambridge University Press, 1987. — 345 p. — ISBN 976-0521313551.
3. Гофман, И. Ритуал взаимодействия: Очерки поведения лицом к лицу / И. Гофман; пер. с англ. под ред. С. С. Ломакина. — Москва: Смысл, 2009. — 319 с. — ISBN 977-5-89357-276-6.
4. Грачёв, Ю. А. Антропоморфизм и ИИ / Ю. А. Грачёв, Л. Н. Костина, Н. В. Ноакк. — Текст: электронный // Цифровая экономика: [журнал]. — 2024. — № 3. — URL: http://digital-economy.ru/images/easyblog_articles/1218/DE-2024-03-04.pdf (дата обращения: 03.10.2026).
5. Nass, C. Computers are social actors / C. Nass, J. Steuer, E. R. Tauber. — Text: electronic // Proceedings of the SIGCHI Conference on Human Factors in Computing Systems (CHI '94).

[9] Инь, Ц. Should We Respect LLMs? A Cross-Lingual Study on the Influence of Prompt Politeness on LLM Performance / Ц. Инь, Х. Ван, К. Хорио [и др.]. — Текст : электронный // arXiv.org : [сайт]. — 2024. — URL: https://arxiv.org/abs/2402.14531 (дата обращения: 03.10.2026). — Препринт № arXiv:2402.14531.

[10] Добария, О. Mind Your Tone: Investigating How Prompt Politeness Affects LLM Accuracy (short paper) / О. Добария, А. Кумар. — Текст: электронный // arXiv.org: [сайт]. — 2025. — URL: https://arxiv.org/abs/2510.04950 (дата обращения: 03.10.2026). — Препринт № arXiv:2510.04950.

— 1994. — pp. 72–78. — URL: https://scispace.com/papers/computers-are-social-actors-1ta3qat5or (дата обращения: 03.10.2026).
6. Формановская, Н. И. Речевой etiquette и культура общения: научно-популярное издание / Н. И. Формановская. — Москва: Высшая школа, 1989. — 159 с. — ISBN 5-06-000194-4. (Или её более поздние переиздания вплоть до 2000-х годов).
7. Ларина, Т. В. Категория вежливости и стиль коммуникации: сопоставление английских и русских лингвокультурных традиций / Т. В. Ларина. — Москва: Языки славянских культур, 2009. — 512 с. — (Язык. Семиотика. Культура). — ISBN 978-5-9551-0323-
8. Weizenbaum, J. ELIZA — a computer program for the study of natural language communication between man and machine / J. Weizenbaum. — Text: electronic // Communications of the ACM. — 1966. — Vol. 9, No. 1. — pp. 36–45. — URL: acm.org (дата обращения: 03.10.2026).
9. Инь, Ц. Should We Respect LLMs? A Cross-Lingual Study on the Influence of Prompt Politeness on LLM Performance / Ц. Инь, Х. Ван, К. Хорио [и др.]. — Текст: электронный // arXiv.org: [сайт]. — 2024. — URL: https://arxiv.org/abs/2402.14531 (дата обращения: 03.10.2026). — Препринт № arXiv:2402.14531.
10. Добария, О. Mind Your Tone: Investigating How Prompt Politeness Affects LLM Accuracy (short paper) / О.Добария, А. Кумар. — Текст: электронный // arXiv.org: [сайт]. — 2025. — URL: https://arxiv.org/abs/2510.04950 (дата обращения: 03.10.2026). — Препринт № arXiv:2510.04950.