

кібербезпеки на пряму залежить від здатності поєднати технологічні можливості AI з жорстким контролем, безпековими принципами та відповідальністю людини.

### Список використаних джерел

1. Eska. (n.d.). *AI у кібербезпеці: нові можливості чи загроза*. Retrieved May 21, 2026, from <https://eska.global/blog/ai-u-kiberbezpeci-novi-mozhливosti-chi-zagroza>
2. GoIT Global. (n.d.). *AI та кібербезпека: нові виклики для світу*. Retrieved May 21, 2026, from <https://goit.global/ua/articles/ai-ta-kiberbezpeka-novi-vyklyky-dlia-svitu/>
3. Stellar Cyber. (n.d.). *Agentic AI security threats*. Retrieved May 21, 2026, from <https://stellarcyber.ai/uk/learn/agentic-ai-security-threats/>

**Петренко Л.М.,**  
к.е.н., доцент,

**Дзьобан В.Б.,**  
здобувачка першого (бакалаврського) рівня вищої освіти,  
Київський національний економічний  
університет імені Вадима Гетьмана

## ЕМОЦІЙНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ВЗАЄМОДІЇ З ЧАТ-БОТАМИ ТА AI-СИСТЕМАМИ

В останні роки емоційний інтелект здобув значну популярність як на інституційному, так і на індивідуальному рівні, демонструючи свій потужний вплив на задоволення життям, розвиток кар'єри, соціальні взаємини, а також на дружбу і залученість до професійної діяльності [1].

Емоційний інтелект виступає важливим фактором підвищення рівня життєстійкості, стресостійкості та здатності до адаптації. Дані аспекти є основою для здорового розвитку особистості на кожному етапі її становлення. Водночас для гармонійної взаємодії з іншими людьми важливий контроль власних імпульсів поривання згідно із наявними соціальними нормами, уміння стабілізувати власний стан за мінливих зовнішніх обставин і на будь-якому рівні на необхідний для виконання поставленого завдання настрій в академічному, робочому чи повсякденному житті. Дані фактори, у свою чергу, значною мірою визначають ефективність роботи та цілеспрямованість працівників [4].

З іншого боку, штучний інтелект демонструє значно вищу ефективність як у цифровому, так і в фізичному бізнес-середовищі. Штучний інтелект не тільки сприяє автоматизації рутинних завдань, що приносить економічну вигоду, але й значно покращує досвід роботи співробітників, де окрім цього, використання чат-ботів у сфері послуг демонструє суттєве підвищення їх якості. У дослідженні К. Оладімеджі та ін. розглянуто вплив штучного інтелекту на укріплення психічного здоров'я. Науковці констатували позитивний вплив нейронної мережі на етапах виявлення, діагностика та лікування психічного розладу. Однак, є гіпотеза, що використання штучного інтелекту у психологічних дослідженнях можна зв'язати з технологіями нейронної мережі та перетворення взаємозалежності із «людина – людина» до «людина – машина» [2].

Необхідно відзначити, що в галузі дослідження інтелекту відбувається зсув з вивчення раціональних до емоційних аспектів. Якщо в XX столітті основним предметом вивчення був переважно абстрактний інтелект, то в XXI столітті дослідники все більше відзначають множинність його вияву. У науковий обіг вводяться такі поняття, як-от: «емоційний інтелект» та «соціальний інтелект». У галузі штучного інтелекту відбуваються подібні зміни: якщо раніше вчені зосереджували свою увагу на його раціональному вияві, то сьогодні дослідники все більше прагнуть до «олюднення» штучного інтелекту, його максимального наближення до інтелекту людини, що й сприяло введенню в науковий обіг поняття «емоційний штучний інтелект» [3].

Учені передбачають новий сплеск інтересу в галузі штучного інтелекту та розмірковують над проблемою нової емоційно-інтелектуальної епохи штучного інтелекту. Наукова фантастика також досить часто презентує майбутні технології штучного інтелекту як систему з наявними

складними навичками емоційного інтелекту: розпізнавання емоцій, регуляція емоцій і навіть емпатія. Аналіз дефініцій емоційного штучного інтелекту показав переважну узгодженість поглядів учених щодо загального визначення змісту цього явища. В уявленнях М. Іванович з колегами емоційний штучний інтелект є властивістю емоційних агентів, здатних реагувати на емоційну інформацію та обробляти її. Б. Шуллер і Д. Шуллер визначають емоційний штучний інтелект як створені людиною інтелектуальні системи, здатні розпізнавати емоції людини, генерувати їх, адекватно реагувати на емоційні стимули. Огляд наукових джерел з теми емоційного штучного інтелекту дозволив виокремити три основних підходи [5].

Перший — *аналітичний*, який охоплює сферу афективних обчислень, де технології здатні розпізнавати емоції людини шляхом аналізу як вербальних, так і невербальних сигналів. Старт цього напрямку був покладений завдяки дослідженням Р. Пікар та її когнітивній моделі, що дала змогу створювати інтелектуальні системи для розпізнавання та тлумачення емоційних станів користувачів. На сьогодні афективні обчислення пов'язуються з розробкою методів класифікації емоційних станів людини на основі розпізнавання емоцій. У цій галузі розробляється парадигма машинного слуху, яка полягає в сприйманні мовленнєвих сигналів та застосуванні нейромережових методів для їх аналізу; активно проводяться дослідження щодо розпізнавання емоцій засобом комп'ютерного зору [5].

По-друге, це *гібридний підхід*, який пов'язаний з відтворенням емоційних станів людини всередині інтелектуальних систем засобом синтезу емоцій, зокрема в соціальній робототехніці. Сутність цього підходу полягає в синтезі емоцій, особистісних характеристик та соціальної поведінки з метою створення соціальних інтелектуальних роботів, які здатні опрацьовувати значущу інформацію стосовно соціального середовища в реальному часі та реагувати відповідно засобом послідовної соціальної поведінки, як у людини. У межах цього напрямку досліджень спроектовано систему SEAI – соціальний емоційний штучний інтелект як когнітивну систему, спеціально розроблену для соціальних та емоційних роботів. SEAI спроектований як біомодульна, гібридна система з моделюванням емоцій та мисленними можливостями. SEAI є потенційно ціннісним інструментом моделювання людської свідомості та однією зі спроб наділити робота емоційними здібностями. На сьогодні існують різноманітні розробки соціальних роботів, але їх дослідники притримуються однієї думки: соціальні роботи можуть мати різні функції, але завжди повинні вміти розпізнавати присутність людей, взаємодіяти з ними, виражати власні синтетичні емоційні стани та інтерпретувати емоційні стани своїх співрозмовників [3].

По-третє, це *футуристичний підхід*, зорієнтований на філософські розмірковування над етичними проблемами розповсюдження емоційного штучного інтелекту та проблемами морально-ціннісного змісту. Р. Йонк розмірковує над проблемами штучної свідомості та відзначає, що розробки емоційного штучного інтелекту можуть змінити баланс у стосунках людини та машини. Зокрема вчений пише, що емоційний штучний інтелект зможе не лише розпізнавати та інтерпретувати емоції людини, вірогідним також є маніпулювання ними засобом соціальної робототехніки. Використання більшості технологій часто призводить до неочікуваних наслідків та застосовується всупереч очікуванням їх розробників [5].

### Список використаних джерел

1. Варипаєв, О. М., Байрамова, О. В., & Сільвестрова, О. Ю. (2025). Емоційний інтелект та штучний інтелект: філософська рефлексія суб'єктності в процесах пізнання.
2. Севост'янов, П. О., Клімушев, В. В., & Клімушева, Г. С. (2024). Вплив штучного інтелекту на сучасні психологічні дослідження. Перспективи та інновації науки, 4(38).
3. Ivanovic, M., Budimac, Z., & Radovanovic, M. (2015). Emotional agents – State of the art and applications. Computer Science and Information Systems, 12(4), 1121–1148.
4. Федік, О. В., & Федік, О. І. (2025). Емоційний інтелект та його роль у розвитку особистості. Наукові перспективи, 2(56).
5. Дерев'янка, С. П. (2021). Емоційний штучний інтелект у професійній підготовці майбутніх психологів. Інформаційні технології і засоби навчання, 81(1).