

УТВЕРЖДАЮ

Ректор ФГБОУ ВО

«Государственный академический университет гуманитарных наук»
кандидат исторических наук,

доцент

Н.В. Промыслов

«*сд*» *сентября* 2025 г.



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Федерального государственного бюджетного

образовательного учреждения высшего образования

«Государственный академический университет гуманитарных наук»

по диссертации Палёновой Виолетты Викторовны на тему «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом», представленной к защите на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии

Диссертация Палёновой Виолетты Викторовны на тему «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» выполнена в ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук» на кафедре экспериментальной психологии и психодиагностики Факультета психологии.

Палёнова Виолетта Викторовна, 1995 г.р., в 2022 году поступила в ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук» на обучение по программе подготовки научных и научно-педагогических кадров в аспирантуре по научной специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии и обучается по настоящее время.

В период подготовки диссертации соискатель Палёнова В.В. работает в ООО «ВегаГрупп» в должности PR-менеджера отдела маркетинга и рекламы.

В 2022 году окончила ФГБОУ ВО «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации» по направлению подготовки 38.04.02 Менеджмент с присвоением квалификации

«Магистр».

Тема кандидатской диссертации утверждена решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук» от 29 ноября 2022 года, протокол № 9. Уточненная тема кандидатской диссертации утверждена решением Ученого совета ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук» от 26 августа 2025 года, протокол № 7.

Справка о сдаче кандидатских экзаменов выдана в 2025 году ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук».

Научный руководитель – Воронин Анатолий Николаевич, доктор психологических наук, профессор, профессор кафедры экспериментальной психологии и психодиагностики Факультета психологии ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук», заведующий лабораторией психологии речи и психолингвистики ФГБУН «Институт психологии Российской академии наук» (ИП РАН).

По итогам обсуждения принято следующее заключение:

1. Общая характеристика выполненной соискателем ученой степени работы. Диссертационная работа Палёновой Виолетты Викторовны посвящена изучению вербального взаимодействия пользователей с чат-ботом и выявлению влияния коммуникативных тактик на эффективность такого взаимодействия. На основе анализа современных научных источников автором сформулирована психолингвистическая концепция вербального поведения пользователя в условиях когнитивной и интенциональной асимметрии. Впервые проведено исследование взаимодействия с чат-ботом при использовании различных коммуникативных стратегий (кооперативной, информативной, персуасивной), выявлены адаптивные речевые механизмы, цели и копинг-стратегии, используемые пользователями. Очевидной новизной работы является комплексное сопоставление тактик в двух экспериментальных дизайнах (последовательном и параллельном), а также построение типологии речевых приёмов, используемых в условиях коммуникации с чат-ботом.

Структура работы. Работа включает все необходимые разделы: введение, четыре главы, заключение, список литературы и приложения. В первой главе

представлен обзор современных исследований, посвящённых чат-ботам на основе искусственного интеллекта, пользовательским стратегиям, доверию, вовлечённости, адаптации и когнитивной прозрачности. Во второй главе описаны применяемые методы: метод обоснованной теории, частотный анализ и экспериментальные процедуры. Третья глава включает анализ логов взаимодействия с чат-ботом, выделение целей, тактик, копинг-стратегий, а также элементов речевого поведения самого чат-бота. В четвёртой главе представлены результаты двух взаимодополняющих экспериментов, демонстрирующих различия в восприятии и эффективности в зависимости от выбранной тактики. Приведено сравнение результатов последовательного и параллельного экспериментальных планов, подтверждающее устойчивость и воспроизводимость выявленных эффектов.

В качестве основных достоинств работы следует отметить: профессиональное владение аспирантом навыками анализа теоретических источников, высокий уровень подготовленности к исследовательской работе, грамотный анализ и интерпретация полученных результатов.

2. Личное участие соискателя ученой степени в получении результатов, изложенных в диссертации. Автором проведён теоретико-методологический анализ феномена речевого взаимодействия человека с чат-ботом, выделены основные характеристики коммуникации в условиях когнитивной и интенциональной асимметрии, описаны механизмы пользовательской адаптации и тактической регуляции речевого поведения. Автором самостоятельно спланированы и реализованы все этапы эмпирического исследования: от формирования корпуса логов взаимодействия и выделения целей, коммуникативных тактик и копинг-стратегий – до проведения двух экспериментальных исследований с использованием различных дизайнов. Результаты, полученные в ходе анализа и экспериментов, интерпретированы в соответствии с выдвинутыми гипотезами и современными психолингвистическими подходами. Положения, выносимые на защиту, являются авторскими и сформулированы на основе системного обобщения полученных эмпирических данных.

3. Степень достоверности результатов исследований, проведенных соискателем ученой степени, обеспечивается теоретико-методологической базой, применением адекватных методов сбора и статистической обработки данных,

обоснованностью и разнообразием выборки, а также согласованностью полученных результатов на разных этапах исследования. Использование двух экспериментальных дизайнов (последовательного и параллельного) позволило сопоставить данные, полученные в независимых условиях предъявления тактик, и подтвердить устойчивость выявленных эффектов. Надёжность выводов подтверждается воспроизводимостью закономерностей, выявленных в разных выборках, а также согласованностью качественных и количественных показателей.

4. Научная новизна проведенных соискателем ученой степени исследований заключается в том, что в работе впервые реализован комплексный психолингвистический анализ речевого взаимодействия пользователя с чат-ботом с учётом коммуникативных тактик и копинг-стратегий. Впервые проведено сопоставление эффективности различных тактик (кооперативной, информативной и персуасивной) в условиях двух экспериментальных дизайнов, что позволило выявить устойчивые различия в параметрах качества текста, удобства взаимодействия и пользовательского восприятия. Разработана оригинальная типология целей, тактик и речевых стратегий, используемых пользователями в диалоге с чат-ботом, а также выделены тактики самого чат-бота, что расширяет представления о двустороннем характере взаимодействия человека с чат-ботом.

5. Теоретическая значимость проведенных соискателем ученой степени исследований заключается в расширении теоретических представлений о вербальном взаимодействии человека с чат-ботом, разрабатываемых в рамках психолингвистики. Важный вклад состоит в выявлении того, что одна и та же коммуникативная задача по-разному реализуется в зависимости от выбранной пользователем тактики, что отражается как на структуре диалога, так и на параметрах итогового текста. В отличие от существовавшего ранее представления о линейном и однонаправленном характере взаимодействия с чат-ботом, результаты исследования демонстрируют, что речевое поведение пользователя и чат-бота формирует взаимосогласованную, но неоднородную систему, включающую различные цели, стратегии, тактики и копинг-стратегии, проявляющиеся в динамике цифрового диалога.

6. Практическая значимость результатов

Эмпирически подтверждены различия в эффективности взаимодействия с чат-

ботом в зависимости от используемой коммуникативной тактики. Полученные данные могут быть использованы при разработке учебных курсов по психологии цифрового взаимодействия, психолингвистике, теории коммуникации, а также при обучении навыкам эффективного взаимодействия с ИИ-интерфейсами в образовании, консультировании, клиентском сопровождении и маркетинговых коммуникациях. Результаты исследования могут применяться как при проектировании ИИ-систем с учётом пользовательского поведения, так и при подготовке специалистов, работа которых связана с задачами целенаправленного взаимодействия с ИИ в текстовом формате.

7. Полнота изложения материалов диссертации в работах, опубликованных соискателем ученой степени

По теме диссертационного исследования опубликовано 6 работ в рецензируемых журналах и сборниках научных работ, из которых 3 в ведущих рецензируемых изданиях, рекомендованных ВАК при Минобрнауки России.

Публикации изданиях, рекомендованных ВАК Министерства науки высшего образования Российской Федерации:

1. Воронин А.Н., Палёнова В.В. Будущее психологии: эффективное взаимодействие с ChatGPT возможно? // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. – 2024. – Т. 21. – № 3. – С. 831–857. DOI: 10.22363/2313-1683-2024-21-3-831-857.

2. Воронин А.Н., Палёнова В.В. Использование различных тактик общения с чат-ботом при ререйтинге текста: оценка эффекта // Психологический журнал. – 2025. Т. 46, № 3. – С. 47–59.

3. Palenova V.V., Voronin A.N. Toward a New Level of Human–Chatbot Communication: Goal Management and Mutual Verbal Adaptation // Вестник Российского университета дружбы народов. Серия: Психология и педагогика. – 2025. Т. 22. – № 4. (принято к печати).

Научные публикации в других изданиях:

1. Палёнова В.В., Воронин А.Н. Эффективность взаимодействия с чат-ботами: анализ факторов удовлетворённости и вовлечённости // Гуманитарный научный вестник. – 2024. – № 10. – С. 70–77.

2. Палёнова В.В., Воронин А.Н. Применение больших языковых моделей в

создании и адаптации текстов: потенциал и вызовы ChatGPT // Тенденции развития науки и образования. – 2024. – № 115-3. – С. 30–34.

3. Воронин А.Н., Палёнова В.В. Сравнительный анализ влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия с чат-ботом // Перспективы науки и образования. – 2024. – № 5 (71). – С. 680–693. DOI: 10.32744/pse.2024.5.40.

Соответствие диссертации паспорту научной специальности: работа посвящена и соответствует тематике научной специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии:

п. 13. Психологические проблемы общения и коммуникации. Психолингвистика. Психосемантика. Коммуникативное воздействие. Психология субъективной семантики. Психосемиотика. Дискурсивные способности и коммуникативные навыки.

п. 39. Психологические процессы переработки информации. Информационные технологии и их влияние на сознание и личность человека. Человек в системах искусственного интеллекта. Информационные и эмоциональные аспекты взаимодействия человека с компьютером. Познавательные процессы и общение в компьютерных сетях.

п. 43. Традиционные и современные модели и средства психодиагностики. Качественные и количественные методы исследования; смешанные методы.

Таким образом, диссертация Палёновой Виолетты Викторовны на тему «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» представляет собой самостоятельно выполненную научно-квалификационную работу, содержащую в себе разработку теоретических положений, совокупность которых можно квалифицировать как научное достижение, вносящее значительный вклад в развитие психологической науки.

Работа выполнена на высоком научном уровне, имеет теоретическое и практическое значение и по актуальности, объему, полученным результатам соответствует требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук, предусмотренным разделом II Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842 (в ред. от 16.10.2024).

Диссертация «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» Палёновой Виолетты Викторовны **рекомендуется** к защите на соискание ученой степени кандидата психологических наук по научной специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии.

Заключение принято на совместном заседании кафедры экспериментальной психологии и психодиагностики и кафедры социальной психологии Факультета психологии ФГБОУ ВО «Государственный академический университет гуманитарных наук» с участием сотрудников лаборатории психологии речи и психолингвистики ФГБУН «Институт психологии Российской академии наук» (ИП РАН). Рецензенты: доктор психологических наук Павлова Н.Д., кандидат психологических наук Рафикова А.С.

На заседании присутствовало 12 чел. Результаты голосования: «за» – 12 чел., «против» – 0 чел., «воздержалось» – 0 чел., протокол от 28 августа 2025 г. № 1

Декан Факультета психологии,
заведующий кафедрой социальной психологии
Факультета психологии ФГБОУ ВО «Государственный
академический университет гуманитарных наук»
доктор психологических наук, профессор,
академик РАН

А.Л. Журавлев

СОГЛАСОВАНО:

Ученый секретарь ГАУГН
кандидат исторических наук, доцент

Б.В. Яблоков

ПОДПИСИ УДОСТОВЕРЯЮ

Начальник Департамента
по работе с персоналом



С.В. Мартынец

Федеральное государственное бюджетное
образовательное учреждение высшего образования
«Государственный академический университет гуманитарных наук» (ГАУГН)
119049, г. Москва, Мароновский пер., д. 26
Тел: 8 (499) 238-23-50. E-mail: info@gaugn.ru