

Отзыв
на диссертационную работу Палёновой Виолетты Викторовны
на тему «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность
взаимодействия пользователя с чат-ботом»,
представленную на соискание учёной степени кандидата
психологических наук
по специальности 5.3.1 – Общая психология, психология личности,
история психологии

Диссертационное исследование Палёновой Виолетты Викторовны посвящено анализу влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом. Актуальность темы обусловлена широким распространением чат-ботов в образовательной, профессиональной и повседневной практике, что требует системного изучения речевого поведения пользователей в условиях асимметричной коммуникации.

В первой главе проведён обстоятельный анализ научной литературы, охватывающий ключевые теоретические основания исследования – от понятий когнитивной и интенциональной асимметрии до современных представлений о доверии, вовлечённости и стратегиях речевой адаптации. Вторая глава включает описание методологических оснований, с ясной связкой между целями, задачами и выбранными методами. Особое внимание уделено критериям оценки эффективности взаимодействия и способам выявления пользовательских целей и тактик.

В третьей главе диссертации представлена классификация коммуникативных целей, тактик и копинг-стратегий, реализуемых пользователями при взаимодействии с чат-ботами. Важно отметить, что автором также были описаны комбинированные тактики, возникающие в реальных диалогах, и зафиксированы копинг-стратегии, применяемые в ситуациях непонимания или сбоя. Существенным дополнением к анализу стало выделение целей, тактик и копинг-стратегий со стороны самого чат-бота, что позволило охватить структуру взаимодействия в целом. Работа опирается на корпус логов и метод обоснованной теории, демонстрируя высокий уровень аналитической проработки.

Четвёртая глава включает результаты двух эмпирических исследований, проведённых с использованием последовательного и параллельного экспериментального дизайна. Применение двух методологических подходов позволило рассмотреть заявленные эффекты с разных сторон и повысить надёжность анализа. В исследовании использованы непараметрические статистические критерии и факторный анализ, а эффективность взаимодействия оценивалась по совокупности субъективных, объективных и психолингвистических показателей. Зафиксированы различия между кооперативной, персуасивной и информативной стратегиями, а сопоставление результатов между двумя экспериментами подтвердило устойчивость и воспроизводимость выявленных эффектов.

Работа отличается ясной структурой, последовательной логикой изложения, точностью понятийного аппарата и научной аргументацией. Автор

демонстрирует высокий уровень владения современными методами качественного и количественного анализа речевого поведения в человеко-компьютерном взаимодействии. Представленные результаты обладают как теоретической, так и прикладной значимостью: они могут быть использованы при разработке интерфейсов, совершенствовании пользовательских сценариев, а также в образовательных и профессиональных практиках взаимодействия с цифровыми агентами.

Диссертационная работа Палёновой Виолетты Викторовны выполнена на высоком научном уровне, соответствует требованиям, предъявляемым к кандидатским диссертациям, а её автор заслуживает присуждения учёной степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 – Общая психология, психология личности, история психологии.

Научный руководитель:
доктор психологических наук, профессор
Воронин Анатолий Николаевич

06.10.2025

ЛИЧНУЮ ПОДПИСЬ Воронина А.Н.
ЗАВЕРЯЮ Назарова М.С.
ДОЛЖНОСТЬ επικριστης σπουδών καδρ
06.10.2025