

## **ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА**

**кандидата психологических наук; заместителя директора, научного сотрудника Центра исследований интеллекта и когнитивного благополучия Федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования "Национальный Исследовательский Университет "Высшая Школа Экономики" Анны Игоревны Измалковой о диссертации Палёновой Виолетты Викторовны «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом», представленной к защите в диссертационном совете Д 002.016.XX (24.1.110.02) на базе Федерального государственного бюджетного учреждения науки Института психологии Российской академии наук (ИП РАН) на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 – Общая психология, психология личности, история психологии**

Представленная диссертационная работа относится к области общей психологии и направлена на анализ эффектов влияния коммуникативных стратегий пользователей на эффективность взаимодействия с чат-ботом. В связи с распространением больших языковых моделей важной задачей становится адаптация пользователей к новым форматам общения. Коммуникативные стратегии, используемые пользователями, выполняют функцию адаптивных механизмов, позволяющих обеспечить эффективность взаимодействия.

**Актуальность темы диссертационного исследования** Палёновой Виолетты Викторовны обусловлена необходимостью анализа психологических механизмов адаптации человека к новым условиям диадической коммуникации с большими языковыми моделями, а также необходимостью анализа влияния используемых коммуникативных стратегий на эффективность такого взаимодействия. Восполнение этого научного пробела позволит глубже описать специфику речевого поведения в цифровой среде, выявить наиболее результативные стратегии взаимодействия и сформировать основы для разработки человеко-ориентированных интерфейсов и методик оценки качества коммуникации с генеративными языковыми моделями.

**Научная новизна** исследования В.В. Палёновой заключается, прежде всего, в том, что впервые показано влияние различных коммуникативных стратегий пользователя большой языковой модели на эффективность взаимодействия и характеристики получаемого текста.

В рамках исследования разработана типология коммуникативных целей и стратегий как пользователя, так и большой языковой модели, реализуемых ими при взаимодействии. При этом впервые выделены коммуникативные копинг-стратегии, направленные на преодоление затруднений и сбоев в коммуникации для обеих сторон диалога.

**Теоретическая значимость** диссертационной работы состоит в развитии психолингвистических представлений о речевом поведении человека в условиях взаимодействия. Работа вносит вклад в формирование научного подхода к анализу цифровой коммуникации, рассматривая её как самостоятельный феномен, характеризующийся когнитивной асимметрией, вероятностной природой откликов и особенностями регуляции со стороны пользователя. Положения, представленные в диссертации, уточняют теоретические основания анализа речевой деятельности в условиях диалога и расширяют категориальный аппарат введением понятий коммуникативных и копинг-стратегий в контексте взаимодействия человека с чат-ботом.

**Практическая значимость** определяется возможностью его применения в прикладных областях, связанных с проектированием и использованием больших языковых моделей. Полученные данные могут быть использованы при разработке интерфейсов, ориентированных на повышение качества коммуникации за счёт учёта стратегий пользователя и прогнозирования возможных коммуникативных затруднений.

Диссертационная работа состоит введения, четырех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Общий объем диссертации составляет 246 страниц (8 рисунков, 17 таблиц, 2 приложения). Список литературы содержит 204 источника, 178 из них на иностранном языке. Во введении обоснована актуальность работы, указаны объект и

предмет исследования, сформулированы цель и задачи, выдвинуты исследовательские гипотезы. Приводятся положения, выносимые на защиту.

**Достоверность** представленных в диссертации результатов обеспечивается проработанностью логики исследования, соответствия экспериментальных планов стандартам современной экспериментальной психологии, а также использованием современных методов анализа данных и соответствующего программного обеспечения.

Диссертация Палёновой В.В. является законченным теоретико-эмпирическим исследованием. Опубликованные автором научные работы отражают основное содержание исследования.

Несмотря на достаточно высокий уровень представленной к рассмотрению диссертационной работы, ее отдельные аспекты являются спорными и вызывают вопросы. В качестве **замечаний** можно отметить следующее:

1. В связи с динамикой развития больших языковых моделей и, следовательно, пользовательского опыта, который может отразиться в коммуникативных стратегиях, представляется актуальным предоставление информации о датах проведения исследования и о временном диапазоне, в котором был создан материал, включенный в корпус Исследования 1. Кроме того, представляется необходимым дифференцировать в тексте понятия “чат-бот” и “большая языковая модель”: использованные в исследовании ресурсы (напр., ChatGPT, Claude) представляют собой генеративные модели, адаптирующие выдачу под контекст диалога с пользователем, в отличие от чат-ботов, использующих готовые скрипты.
2. В эмпирическом исследовании, направленном на выявление целей, коммуникативных стратегий и копинг-стратегий описана методология категоризации стратегий, различающихся по функциональной нагрузке и степени адаптации к контексту, однако не указано количество экспертов, проводивших анализ.

3. Каким образом рассчитывались показатели лексической неоднозначности, корректности и полноты информации, гладкости, ясности изложения в Исследовании 3?

Аннотация полностью **соответствует** содержанию диссертации, чьи ключевые результаты отражены в 8 публикациях, из которых 4 – из перечня рецензируемых научных изданий ВАК, в которых должны быть опубликованы результаты диссертаций на соискание ученой степени кандидата наук по заявленной научной специальности. Материалы исследования неоднократно представлялись на российских и международных конференциях. Выдвинутые в диссертации гипотезы, положения, выносимые на защиту, интерпретации и выводы следует считать аргументированными и доказанными.

Диссертация Палёновой Виолетты Викторовны «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» является самостоятельным завершённым научным исследованием, выполненным на высоком теоретическом, методологическом и методическом уровнях.

Считаю, что работа **соответствует** паспорту научной специальности 5.3.1. – Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки); **удовлетворяет** требованиям, предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата наук Положением о порядке присуждения ученых степеней, утвержденным постановлением Правительства Российской Федерации № 842 от 24 сентября 2013 года с последующими редакциями и изменениями, ее автор – Палёнова Виолетта Викторовна – **заслуживает** присуждения искомой степени кандидата психологических наук по научной специальности 5.3.1. – Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки).

Кандидат психологических наук  
(19.00.01 – «Общая психология,  
психология личности, история  
психологии»); заместитель  
директора, научный сотрудник  
Центра исследований интеллекта  
и когнитивного благополучия  
Федерального государственного  
автономного образовательного  
учреждения высшего  
образования "Национальный  
Исследовательский Университет  
"Высшая Школа Экономики"

Подпись заверяю

СПЕЦИАЛИСТ  
ПО  
ПЕРСОНАЛУ  
ГОЛУБЕВА Е



Анна Игоревна Измалкова

Сведения об организации

Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования

"Национальный Исследовательский Университет "Высшая Школа Экономики"" (НИУ ВШЭ)

Почтовый адрес: 101000, г. Москва, ул. Мясницкая, д. 20, проезд: м. Лубянка, м. Китай-город

Почтовый адрес: Покровский бульвар, д. 11, Москва, Россия, 109028

Телефон: +7 (495) 531-00-00

Официальный сайт: <https://www.hse.ru/>

Электронный адрес: [hse@hse.ru](mailto:hse@hse.ru)