

## **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?

Автореферат 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 завершенным 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  
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)