

ОТЗЫВ ОФИЦИАЛЬНОГО ОППОНЕНТА

доктора психологических наук, профессора, академика РАО Солдатовой Галины Уртанбековны о диссертационной работе Паленой Виолетты Викторовны «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом», представленной к защите в диссертационном совете Д 002.016.02 (24.1.110.02) на базе Федерального государственного бюджетного учреждения науки Институт психологии Российской академии наук (ИП РАН) на соискание ученой степени кандидата психологических наук по научной специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки).

Диссертация Паленовой В.В. представляет собой междисциплинарное исследование, выполненное на стыке психолингвистики, когнитивной психологии и киберпсихологии и посвящена анализу влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия с чат-ботом. Особенности когнитивно-коммуникативной регуляции речевого поведения пользователей во взаимодействии с чат-ботами на основе генеративных языковых моделей представляют большой интерес и недостаточно изучены особенно в контексте оценки эффективности такой коммуникации. Эта тема представляет интерес не только для психолингвистики и когнитивной психологии, но и для более широкого круга исследований, посвящённых анализу коммуникации в цифровой среде.

Актуальность диссертационного исследования не вызывает сомнений, она обусловлена активным внедрением цифровых интеллектуальных систем в различные сферы социальной практики – образование, бизнес, психологическое консультирование и повседневное общение. Чат-боты становятся значимыми участниками коммуникации, что требует научного осмысления особенностей взаимодействия человека с искусственным агентом. Исследование данного вопроса позволяет в целом также расширить представления о закономерностях цифровой коммуникации.

Научная новизна работы заключается в исследовании различий эффектов коммуникативных стратегий (кооперативной, персуазивной и информативной) на успешность взаимодействия с чат-ботом. Предложена типология коммуникативных и копинг-стратегий обеих сторон диалога, а также описаны устойчивые сценарии взаимодействия пользователя и чат-бота.

Диссертационная работа состоит из введения, четырёх глав, заключения, списка литературы и приложений. Общий объём диссертации составляет 245 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.

В первой главе сформирована теоретическая основа исследования и дано описание стратегий и особенностей вербального взаимодействия человека с чат-ботами в русле психолингвистики: обоснована принципиальная асимметрия цифрового диалога, связанная с отсутствием у генеративных языковых моделей интенциональности и целостного смыслообразования, и показано, как эта асимметрия порождает у пользователя эффекты ложной когерентности, коммуникативные сбои и фрустрацию. Проанализированы психологические детерминанты успешности взаимодействия, включая доверие, персонификацию и когнитивную прозрачность, а также типологии чат-ботов и роль антропоморфных и эмпатических характеристик в прикладных контекстах. В главе раскрываются нормативные коммуникативные принципы, цели, стратегии и тактики речевого поведения, предлагается многоуровневая модель их взаимосвязи, в которой принципы задают рамку коммуникации, цели определяют её направленность, стратегии отражают общий замысел, а тактики выступают операциональными средствами реализации. Показана динамичность этой системы и возможность перестройки стратегий и целей при возникновении коммуникативных затруднений. В завершение выявляется специфика взаимодействия с чат-ботами, заключающаяся в формировании у пользователей адаптивных копинг-стратегий, направленных на компенсацию ограничений генеративных моделей и поддержание управляемости, связности и прагматической релевантности цифрового диалога. Таким образом, в главе успешно доказано автором, что взаимодействие с чат-ботом – это новая и сложная форма речевой деятельности, требующая специального психолингвистического и психологического анализа, и заданы все необходимые координаты для такого анализа.

Во второй главе представлено методологическое обоснование исследования вербального взаимодействия с чат-ботами и описан комплекс психолингвистических и психологических методов, направленных на выявление коммуникативных стратегий пользователей и оценку эффективности диалога. Раскрывается применение метода обоснованной теории как индуктивного инструмента анализа речевого поведения, позволяющего через процедуры открытого, осевого и избирательного кодирования реконструировать цели и стратегии взаимодействия на основе реальных паттернов пользовательских диалогов и обеспечить теоретическую насыщенность категориальной модели. Одновременно обосновывается многоуровневая система показателей эффективности взаимодействия, объединяющая субъективные оценки пользователей, стандартизированные шкалы удобства и качества общения с чат-ботом, а также

объективные психолингвистические параметры текстов и структуры диалога. Проведённый методический анализ задаёт основания для последующей эмпирической проверки выдвинутых в работе гипотез.

В третьей главе представлено эмпирическое исследование коммуникативных и копинг-стратегий пользователей при взаимодействии с чат-ботами, основанное на корпусе из 448 анонимизированных диалоговых сессий с различными генеративными системами, проанализированных в логике метода обоснованной теории. Это дает нам очень ценный материал – масштабную совокупность детализированных категорий, которые уточняют оптику взгляда на взаимодействие с ИИ. Описан дизайн исследования, процедуры отбора, очистки и многоуровневой обработки данных, а также этапы субстантивного, селективного и теоретического кодирования. На основе анализа логов выделены семь групп пользовательских целей и пять базовых коммуникативных стратегий, показана их функциональная дифференциация и частотное распределение, а также описаны динамически формирующиеся комбинированные стратегии как проявление когнитивной и коммуникативной адаптивности пользователя. Внимание уделено копинг-стратегиям, активируемым в условиях нарушений когерентности и релевантности ответов чат-бота, и продемонстрировано разнообразие устойчивых поведенческих схем регуляции диалога. Итогом главы стало построение концептуальной модели коммуникативных сценариев взаимодействия пользователя и чат-бота, включающей шесть базовых сценариев и отражающей согласование целей, стратегий и компенсаторных механизмов обеих сторон. Паленовой В.В. показано, что взаимодействие характеризуется относительным стратегическим паритетом пользователя и чат-бота и смещается от линейной схемы «запрос-ответ» к двусторонней, ситуативно координированной модели цифровой коммуникации.

В четвёртой главе представлено два эмпирических исследования, направленных на экспериментальную проверку влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботами, и выполнено их систематическое сопоставление. Первое исследование реализовано в рамках последовательного экспериментального дизайна (within-subjects) и позволило проследить, как изменение коммуникативной стратегии у одних и тех же участников отражается на процессе диалога и качестве итогового текста. Второе исследование проведено в параллельном экспериментальном дизайне (between-subjects) и обеспечило независимую проверку различий между кооперативной, персуазивной и информативной стратегиями. В главе описаны дизайн исследований, используемые показатели эффективности и методы статистического анализа, а также выявлены различающиеся профили эффективности

стратегий: кооперативная стратегия связана с субъективным комфортом и управляемостью диалога, персуазивная с аргументативной завершённостью и качеством текстового результата, а информативная – с полнотой и структурной цельностью содержания. Показано, что использование различных стратегий по-разному влияет на процесс коммуникации и характеристики получаемого текстового результата, определяя специфику диалога и достигнутые пользователем результаты взаимодействия с чат-ботом.

Сопоставление результатов двух исследований продемонстрировало воспроизводимость эффектов и устойчивость латентных факторов эффективности, что подтвердило надёжность полученных выводов и обоснованность интерпретации влияния коммуникативных стратегий на цифровой диалог. На основе результатов исследования делается вывод о фактическом паритете пользователя и чат-бота в аспекте целеполагания, коммуникативных и копинг-стратегий, согласно которому способность чат-бота предлагать дальнейшие шаги, альтернативные решения и варианты развития диалога позволяет рассматривать его как активного участника управления коммуникацией. Следует отметить, что эмпирические главы недостаточно отчетливо структурированы, в них не хватает отдельно раздела, посвященного обсуждению полученных результатов, что затрудняет восприятие и понимание материала.

В **заключении** диссертации обобщены теоретические и эмпирические результаты комплексного исследования речевого взаимодействия человека с чат-ботами как асимметричной формы цифровой коммуникации: сформулирована психолингвистическая модель пользовательских коммуникативных и копинг-стратегий, обоснован отказ от антропоцентрической интерпретации ИИ-диалога, описаны ключевые феномены (псевдоинтенциональность, ложная когерентность, персонификация, нарушения кооперации) и представлена типология целей и стратегий участников. На основе корпусного анализа 448 диалогов и данных двух экспериментальных дизайнов показана зависимость эффективности взаимодействия от выбранной коммуникативной стратегии, выявлены устойчивые параметры качества цифрового диалога и подтверждена воспроизводимость результатов. Заключение также раскрывает теоретическую и прикладную значимость работы для психолингвистики цифровой эпохи, UX-дизайна и человеко-ориентированных ИИ-систем, а также обозначает перспективы дальнейших исследований.

Научная обоснованность диссертационного исследования Паленовой В.В. обеспечивается целостной логикой построения работы, согласованностью теоретических положений и эмпирических процедур, соответствием использованных экспериментальных планов и методических подходов современным требованиям психологических и психолингвистических исследований, а также использованием методологически

выверенного и многокомпонентного инструментария. Позитивную впечатление производит использование различных типов экспериментального дизайна, сочетание корпусного анализа текста и экспериментальных методов, а также обоснованный выбор совокупности субъективных и объективных показателей эффективности взаимодействия с чат-ботами. Выделенные автором сценарии (информационно-аналитический, креативный и др.) имеют безусловную прикладную ценность для дизайна интерфейсов, анализа пользовательского опыта в разных контекстах и для разработки учебных пособий.

В качестве замечаний к представленному исследованию следует отметить несколько значимых аспектов:

1. Несмотря на теоретическую насыщенность исследования, в работе наблюдается определённая понятийная перегруженность. Используются близкие по смыслу, но не всегда чётко разведённые категории: «коммуникативные стратегии», «тактики», «принципы», «сценарии», «копинг-стратегии». В ряде случаев их различия фиксируются описательно, без строгого операционального разграничения, что затрудняет воспроизводимость предложенной типологии и её применение в последующих эмпирических исследованиях.

2. В рамках работы смешиваются два аналитически различных подхода: анализ содержания и форм человеческих высказываний и анализ принципов алгоритмической генерации ответов чат-ботом. Их одновременное использование без чёткого методологического разведения приводит к смешению уровней анализа и формированию методологической неопределённости. Теоретическое утверждение о «фактическом паритете» пользователя и чат-бота представляется методологически дискуссионным и выходит за рамки представленного исследования. С психологической точки зрения речь, скорее, идёт о феномене субъективного восприятия симметрии взаимодействия. Создается впечатление, что тезис о «фактическом паритете» в третьей главе эмпирически не доказан, а в работе утверждение о паритете основывается скорее на том, у бота есть классифицируемые схемы поведения, а не на анализе динамики управления диалогом. Безусловно здесь полезен пошаговый разговорный анализ диалогов, показывающий как именно и в каких случаях инициатива переходит от пользователя к боту и обратно. Метод упоминается в назывном порядке во второй главе (с.97), но не совсем понятно, как он процедурно реализован в третьей главе. Более чёткое разграничение уровней анализа (феноменологического, психологического и онтологического) и процедурная ясность позволили бы избежать терминологической неоднозначности и повысить строгость выводов.

3. Эмпирические главы представляют примеры качественного исследования, выполненного на высоком уровне. Их научная ценность — в новых понятиях, феноменологии и идеях. Но есть некоторые вопросы к безупречности представленных доказательств. Эмпирические результаты, описанные в третьей и четвертой главах требуют более понятного и структурированного описания этапов исследования и обработки полученных данных, а также их интерпретации. Например, при описании процедуры отбора материала, не указан источник данных, например в третьей главе из текста не совсем ясно, были ли эмпирические реплики получены из открытых корпусов, сгенерированы экспериментально или заимствованы из иных, не указанных в работе источников, что критически важно для оценки репрезентативности и воспроизводимости исследования. Другой пример, в тексте отсутствует чёткое описание процедуры анализа текстов: включал ли этот этап экспертную верификацию, каким именно образом были осуществлены те или иные процедуры анализа текста, не предоставлены промежуточные этапы анализа; также не приведены детализированные протоколы использования чат-ботов в аналитической цепочке. В том числе, в работе не указано конкретное программное обеспечение, применявшееся для автоматической лингвистической разметки и расчёта психометрических показателей, что необходимо для полного понимания инструментальной базы и возможных ограничений, связанных с используемыми алгоритмами. Указанные пробелы несколько размывают впечатление о валидности и надёжности полученных результатов.

4. В представленной методологии отсутствует подробное описание процедур валидации результатов автоматизированного лингвистического анализа. В работе есть сильный инновационный ход — использование ИИ (ChatGPT-4o) для предварительной разметки реплик, однако он требует отдельного обсуждения валидности и тех искажений, которые могла внести модель, но в работе этот вопрос не обсуждается. Применение чат-бота для анализа текстов, сгенерированных в сходной или той же технологической среде (как в случае настоящего исследования), создаёт риск усиления системных смещений, поскольку модель может опираться на собственные паттерны генерации при интерпретации и аннотировании материала. Без дополнительного экспертного контроля (например, выборочной верификации разметки исследователем, использования эталонных корпусов) полученные психолингвистические и структурные параметры могут отражать не объективные характеристики текстов, а артефакты внутренней логики искусственного интеллекта, что потенциально снижает валидность и надёжность выводов исследования.

5. Остается неясным, почему автор говорит о влиянии в четвертой главе исследования, при этом не использовав соответствующие статистические методы обработки

данных или экспериментальные схемы, которые смогли бы это подтвердить. В частности, на стр.172 представлен следующий вывод: «Полученные результаты продемонстрировали, что выбор коммуникативной стратегии оказывает многоуровневое влияние как на структуру и динамику диалога, так и на конечные свойства текста»; на стр. 174 представлено следующее высказывание: «Следует подчеркнуть, что выбор коммуникативной стратегии при взаимодействии с чат-ботом оказывает различное влияние на эмоциональное и когнитивное состояние пользователя». Представленная экспериментальная схема не позволяет делать обоснованные выводы о влиянии исследуемого фактора, поскольку она методологически ограничена с точки зрения психологического анализа и не учитывает широкий спектр переменных, способных напрямую повлиять на полученные результаты. В частности, в дизайне исследования не контролируются личностные характеристики участников, их исходные предпочтения в стратегиях взаимодействия с чат-ботом, отношение к нему, а также другие значимые индивидуально-психологические и контекстуальные факторы. Дополнительно малый объем выборки не позволяет в достаточной степени компенсировать возможные систематические смещения и повышает риск искажения интерпретации результатов. Работа скорее показывает наличие различий и взаимосвязей, но не строгое причинно-следственное влияние внутренне определяемой стратегии. Это не умаляет ее практической ценности, но требует осторожности в теоретических обобщениях.

6. Размеры выборок эмпирических исследований (34 и 132 человека) и их отраслевая специфика (маркетинг) ставят под вопрос соответствие между объемом данных и широтой сделанных выводов, часть из которых сформулирована в положениях, выносимых на защиту. Более развернутое обсуждение статистических допущений и ограничений выводов повысило бы методологическую прозрачность работы.

7. В диссертационной работе практически не затрагивается вопрос динамики стратегий во времени: взаимодействие рассматривается преимущественно как серия локальных эпизодов. Между тем длительное использование чат-ботов может приводить к изменению коммуникативных установок и стратегий пользователя, что представляется перспективным направлением, но в диссертации явно не обозначено.

Высказанные замечания носят дискуссионный характер, не затрагивают сути исследования и не влияют на общую положительную оценку работы. Несмотря на отмеченные методологические сложности, эмпирические выводы работы в целом являются обоснованными. Преимущество и достоинство диссертационного исследования Паленовой В.В. состоит в блестящей конвергенции результатов, полученных разными методами (качественным и количественным) и в разных экспериментальных планах. Критические

замечания не отменяют основных результатов, но указывают на области, где выводы требуют более осторожных формулировок, а также задают вектор для повышения методологической строгости в будущих исследованиях.

Автореферат полностью **соответствует** содержанию диссертации, чьи ключевые результаты отражены в 11 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.

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).

Доктор психологических наук
(19.00.05 – «Социальная психология»), профессор
кафедры психологии личности
факультета психологии
ФГБОУ ВО «Московский
государственный университет
имени М. В. Ломоносова»,
академик РАО, профессор


Солдатова Г.У.

Сведения об организации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова».
Почтовый адрес: 119991, Российская Федерация, г. Москва, Ленинские горы, д. 1.
Телефон: +7 (495) 939-10-00
Официальный сайт: <https://www.msu.ru/>
Электронный адрес: info@rector.msu.ru