

ОТЗЫВ

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

Автореферат диссертации В. В. Палёновой посвящён актуальной теме, связанной с психологическим анализом взаимодействия пользователей с чат-ботами в условиях развития больших лингвистических моделей. В последние годы подобные системы активно внедряются в образовательные, консультационные и сервисные практики, что делает обращение к проблеме коммуникативной регуляции и эффективности цифрового диалога своевременным и важным. В автореферате обоснована специфика общения с чат-ботами, связанная с когнитивной асимметрией и вероятностным характером отклика, что подтверждает актуальность выбранной проблематики.

Теоретико-методологическая база исследования построена на сочетании психолингвистического подхода, прагматических концепций и современных работ в области цифровой коммуникации. Такое сочетание позволяет рассматривать взаимодействие пользователя и чат-бота как особую форму речевой деятельности, в которой поведение человека происходит в условиях ограниченной предсказуемости и неоднозначности откликов. Автореферат демонстрирует хорошее владение современной литературой.

Новизна исследования заключается в анализе влияния различных коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия и выявлении различий в характеристиках получаемого текста при использовании кооперативной, персуазивной и информативной стратегий. Значимой представляется разработка типологии целей, стратегий и копинг-стратегий, отражающих специфику речевого поведения как пользователей, так и чат-ботов. В автореферате отмечено выделение устойчивых сценариев взаимодействия, что позволяет по-новому описать динамику цифрового диалога. Научная новизна подтверждается объёмом эмпирического материала и использованием в исследовании двух – внутрисубъектного и межсубъектного – экспериментальных планов, результаты которых демонстрируют устойчивость полученных эффектов.

Эмпирическая часть исследования, представленная в автореферате, отличается методической продуманностью. Использование крупного корпуса диалогов и метода обоснованной теории (Glaser, Strauss, 1967) обеспечивает надёжное выделение коммуникативных паттернов. Применение субъективных, объективных и психолингвистических показателей эффективности является оправданным и соответствует целям исследования. Представленные данные достаточны для подтверждения положений, выносимых на защиту.

В автореферате подчёркивается как теоретическая, так и практическая значимость выполненной работы. Результаты могут быть использованы при разработке интерфейсов и методик улучшения качества взаимодействия с чат-ботами, при обучении пользователей

эффективным стратегиям общения с ними, а также в прикладных сферах, связанных с цифровой коммуникацией. Эти выводы представляются обоснованными и логично вытекают из содержания исследования.

При положительной оценке работы уместно сформулировать несколько замечаний. В автореферате сравнительно мало говорится о возможном влиянии индивидуальных различий пользователей – опыта, уровня цифровой компетентности и т.п. – на выбор стратегии взаимодействия. В исследовании использовались разные системы ботов, при этом, различия между моделями чат-ботов практически не обсуждаются, тогда как их архитектурные особенности могут оказывать влияние на характер диалога. «Режут» глаз явные англицизмы типа «персуазивной стратегии», которые несложно было бы заменить русскоязычными терминами. Эти замечания не снижают высокой оценки выполненного исследования.

Резюмируя, можно утверждать, что по своему содержанию, актуальности и научной новизне, объёму проведённого исследования, теоретической и практической ценности полученных результатов автореферат диссертации В. В. Палёновой «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» отвечает всем требованиям ВАК Министерства науки и высшего образования Российской Федерации, раздела II Постановления Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842 (ред. от 26.10.2023) «О порядке присуждения ученых степеней», указанным в пп. 9-14, а её автор, Палёнова Виолетта Викторовна, заслуживает присуждения искомой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 - Общая психология, психология личности, история психологии.

Доктор психологических наук (19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии), профессор, декан факультета психологии, заведующий лабораторией когнитивных исследований факультета психологии Института общественных наук Российской академии народного хозяйства и государственной службы при Президенте РФ.

Мейл: Spiridonov-vf@ranepa.ru
Телефон: +7(499) 956-00-70

Адрес учреждения:
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Российская академия народного хозяйства и государственной службы при Президенте Российской Федерации», 119571, г. Москва, проспект Вернадского, д. 82.

Спиридонов

В.Ф. Спиридонов



ЗАВЕРЯЮ
УЧЕНЫМ СЕКРЕТАРЬ
РОССИЙСКОЙ АКАДЕМИИ НАРОДНОГО
ХОЗЯЙСТВА И ГОСУДАРСТВЕННОЙ
СЛУЖБЫ ПРИ ПРЕЗИДЕНТЕ
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
В.Ф. СПИРИДОНОВ

ОТЗЫВ

**на автореферат диссертации Палёновой Виолетты Викторовны
«ВЛИЯНИЕ КОММУНИКАТИВНЫХ СТРАТЕГИЙ
НА ЭФФЕКТИВНОСТЬ ВЗАИМОДЕЙСТВИЯ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ
С ЧАТ-БОТОМ», представленной на соискание ученой степени кандидата
психологических наук по специальности 5.3.1. Общая психология,
психология личности, история психологии**

Современные достижения в области цифровых технологий и генеративных языковых моделей способствуют появлению новых форм вербального общения, среди которых особое место занимают диалоги с чат-ботами. С увеличением применения таких систем в сфере образования, психологического консультирования, обслуживания клиентов и корпоративной деятельности формируется новый тип цифровой коммуникации, обладающей уникальными структурными и динамическими характеристиками, что требует всестороннего анализа в научно-исследовательской деятельности.

Актуальность исследования обусловлена недостаточной разработанностью психологических механизмов адаптации личности к когнитивно-асимметричным условиям взаимодействия с программами, которые имитируют человеческое общение по заданному сценарию, необходимостью изучения влияния используемых коммуникативных стратегий на эффективность такого общения.

К достижениям диссертационного исследования можно отнести:

1) Установлено влияние различных коммуникативных стратегий пользователя на эффективность взаимодействия с чат-ботом и характеристики получаемого текста. Установлено, что кооперативная стратегия обеспечивает краткость и предсказуемость ответов чат-бота, повышает их понятность; персуазивная стратегия ведёт к росту аргументативной завершённости, структурированности, когерентности и предметной точности текста; информативная стратегия обеспечивает полноту и содержательную насыщенность текста при среднем уровне удовлетворённости результатом;

2) Разработана типология коммуникативных целей и стратегий пользователя во взаимодействии с чат-ботом. Выделены коммуникативные копинг-стратегии, направленные на преодоление затруднений и сбоев в коммуникации для обеих сторон диалога. Разработанная типология демонстрирует симметричность и системность вербального поведения при взаимодействии пользователя с чат-ботом.

3) Выявлены и описаны шесть сценариев взаимодействия пользователя и чат-бота: информационно-аналитический, практический, креативный,

эмоционально-рефлексивный, развлекательно-игровой и исследовательско-провокативный. Каждый сценарий представляет собой типовую конфигурацию распределения инициативы, согласования целей и применения стратегий, подтверждая воспроизводимость функциональных паттернов диалога. Тем самым обоснован фактический паритет между пользователем и чат-ботом, что свидетельствует о переходе от линейной модели «запрос-ответ» к двустороннему согласованию и совместному управлению коммуникацией.

В ходе анализа содержания автореферата диссертационного исследования к автору возник вопрос:

Согласится ли автор диссертационного исследования со следующим суждением: Рассмотрение цели в качестве имманентного свойства реального поведения кибернетических устройств отчуждает понятие цели в процессе познания как характерного атрибута специфически человеческой деятельности и переносится на деятельность «реальных автоматов» (Свинцицкий В.Н)? Иначе, можно ли приписывать чат-боту цель как субъективный образ конечного результата человеческой деятельности?

В заключении отмечу, что диссертационная работа Палёновой В.В. «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» является завершённой научно-квалификационной работой, соответствует научной специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии и отвечает требованиям пп. 9-11, п. 13, п. 14 «Положения о присуждении ученых степеней», утвержденного постановлением Правительства РФ от 24 сентября 2013 г. № 842 (ред. от 26.10.2023), предъявляемым к диссертациям на соискание ученой степени кандидата психологических наук, а ее автор, Палёнова Виолетта Викторовна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии.

Доктор психологических наук, профессор

Заведующая кафедрой общей психологии

Института педагогики, психологии и социальных технологий

ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет»

15.12.2025

В.Ю. Хотинец

Подпись В.Ю. Хотинец
верна: начальник отдела кадров

Ильин Ю.А.



Сведения:

Хотинец Вера Юрьевна – доктор психологических наук (19.00.01 – общая психология, психология личности, история психологии), профессор, заведующая кафедрой общей психологии ФГБОУ ВО «Удмуртский государственный университет».

e-mail: khotinets@mail.ru

Адрес учреждения: федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение высшего образования «Удмуртский государственный университет», 426034, Удмуртская Республика, г. Ижевск, ул. Университетская, 1

Сайт: <https://udsu.ru/>

Телефон: 8(3412) 68-16-10

e-mail: rector@udsu.ru

ОТЗЫВ

на автореферат диссертации Палёновой Виолетты Викторовны
«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

Диссертационное исследование В.В. Палёновой направлено на теоретический и эмпирический анализ проблемы эффективности вербального взаимодействия пользователей с чат-ботами в различных функциональных и коммуникативных контекстах. В работе впервые выполняются задачи, связанные с эмпирическим исследованием влияния трех различных коммуникативных стратегий – персуазивной (директивная формулировка запроса), кооперативной («партнерство»), информативной (нейтралитет и фактологическое общение) – на эффективность взаимодействия с чат-ботом с использованием показателей субъективной оценки качества текста, удобства взаимодействия и психолингвистических критериев оценки текстов. Актуальность темы, выбранной В.В. Палёновой для диссертационного исследования, не вызывает сомнения и определяется, в первую очередь, недостаточной разработанностью психологических механизмов, позволяющих компенсировать ограничения цифровых помощников и восстанавливать связность и эффективность взаимодействия.

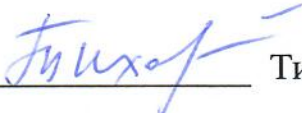
В автореферате четко сформулированы цель, объект, предмет и задачи исследования; прописаны методологические и теоретические основания работы; указана научная новизна, теоретическая и практическая значимость; эмпирически обоснованы выводы и положения, выносимые на защиту. По содержанию автореферата можно констатировать, что цель диссертационного исследования В.В. Палёновой достигнута, задачи исследования решены и получены новые данные в области заявленной научной проблематики. Текст автореферата хорошо структурирован.

Диссертантом эмпирически доказано, что кооперативная стратегия взаимодействия пользователя с чат-ботом обеспечивает краткость и предсказуемость «цифровых» ответов, а также повышает степень их понимания, персуазивная стратегия чаще ведёт к росту аргументативной завершённости, когерентности и предметной точности текста, а информативная – обеспечивает полноту и содержательную насыщенность текста при среднем уровне удовлетворённости пользователя результатом. Впервые описаны шесть сценариев взаимодействия пользователя и чат-бота, каждый из которых

представляет собой типовую конфигурацию распределения инициативы, согласования целей и применения стратегий, подтверждая воспроизводимость функциональных паттернов диалога. Представленные в автореферате данные могут быть использованы при разработке интерфейсов, ориентированных на повышение качества «цифровой» коммуникации за счёт внимания к стратегиям пользователя и прогнозирования возможных коммуникационных рисков.

По результатам ознакомления с авторефератом считаю, что диссертация Виолетты Викторовны Палёновой «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» соответствует специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии, требованиям Положения о присуждении ученых степеней, утвержденного постановлением Правительства РФ № 842 от 24.09.2013 г., а ее автор – В.В. Палёнова – достойна присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии.

«19» декабря 2025 г.



Тихомирова Т.Н.



СВЕДЕНИЯ О СОСТАВИТЕЛЕ ОТЗЫВА:

Тихомирова Татьяна Николаевна

Академик Российской академии образования, доктор психологических наук, специальность 19.00.13. – Психология развития, акмеология, 2016 год.

Ведущий научный сотрудник, лаборатория возрастной психогенетики, Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Федеральный научный центр психологических и междисциплинарных исследований».

СВЕДЕНИЯ ОБ ОРГАНИЗАЦИИ:

Федеральное государственное бюджетное научное учреждение «Федеральный научный центр психологических и междисциплинарных исследований»

125009 Российская Федерация, г. Москва, ул. Моховая, д. 9, стр. 4.

+7 (495) 695-88-76

director@pirao.ru

<https://pirao.ru>

Отзыв

на автореферат диссертации **Палёновой Виолетты Викторовны**

«Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом»,
представленной на соискание ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки)

Диссертационная работа Палёновой В.В. посвящена важной и актуальной для психологической науки и практики проблеме – речевого поведения человека в цифровой среде. Во-первых, изучение этого нового вида коммуникаций способствует расширению представлений о коммуникационных процессах в целом и о возможностях повышения их эффективности во взаимодействии пользователя с чат-ботом. Во-вторых, теоретическое и практическое изучение проблемы в отечественной психологии представлено сравнительно небольшим количеством работ. В то же время можно однозначно утверждать, что данная проблематика будет все более и более востребована в современных условиях.

Диссертационное исследование обладает несомненной научной новизной по ряду позиций. Впервые автором очень детально изучены различные коммуникативные цели, стратегии пользователя и чат-бота в аспекте их эффективности. Одним из способов повышения эффективности может быть использование обеими сторонами диалога копинг-стратегий, также впервые выявленных диссертанткой. Особо необходимо отметить описание в виде сценариев процессов взаимодействия пользователя и чат-бота, что в принципе меняет традиционную модель коммуникации в технической системе.

Обширные результаты диссертационной работы представляются интересными и важными для развития теоретических проблем психологии речи, коммуникации, копинг-поведения. Область вербальной коммуникации человека с чат-ботом, как убедительно доказывает автор, становится самостоятельным объектом науки, обладающим особыми свойствами.

С практической точки зрения материалы диссертации могут быть использованы в различных целях: при разработке человеко-ориентированных интерфейсов, методик оценки качества коммуникации, программ по развитию коммуникационных навыков, для обучения приемам, повышающим эффективность диалогового взаимодействия, для прогнозирования возможных коммуникативных затруднений и т.д.

В.В. Палёнова убедительно обосновывает актуальность исследования, описывает методологическую базу, делает грамотный развернутый анализ степени разработанности проблемы, четко и ясно формулирует цель и задачи работы. Для проведения эмпирического этапа автор применяет современные экспериментальные планы, которые успешно реализуются с помощью обоснованного комплекса эмпирических методов, подбора репрезентативной

выборки испытуемых; сравнительного анализа результатов. Это позволило сделать надежные и валидные измерения изучаемых феноменов. Эффективная реализация задач исследования обеспечивалась также использованием современного и обширного аппарата математической статистики, что подтвердило доказательность сформулированных положений.

Работа проиллюстрирована рисунками, таблицами, которые придают работе целостный характер и усиливают ее практическую значимость.

Автореферат содержит все необходимые разделы научного исследования, логичен, в полной мере отражает содержание диссертации, написан четким, грамотным языком, его структура и объем не вызывают возражений.

Основные результаты диссертационного исследования отражены в достаточном количестве публикаций и апробированы на научно-практических конференциях. Автором сделано 4 научных публикаций в рецензируемых журналах ВАК Министерства науки и высшего образования РФ по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки), раскрывающих основное содержание работы, которая заслуживает безусловной поддержки.

В целом, содержание автореферата позволяет заключить, что диссертационная работа является полноценным исследовательским трудом и свидетельствует о том, что диссертация Паленовой В.В. «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом», отвечает требованиям Положения о порядке присуждения учёных степеней, утвержденного Постановлением Правительства Российской Федерации от 24 сентября 2013 г. № 842, и соответствует паспорту специальности ВАК РФ 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки), а её автор, Палёнова Виолетта Викторовна, заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии (психологические науки).

Доцент кафедры общей психологии
ФГБОУ ВПО «Ярославский
государственный университет» им.

П.Г. Демидова, кандидат
психологических наук (19.00.01 -
Общая психология, психология
личности, история психологии),
доцент

Н.Н. Мехтиханова
28.11.2025



Подпись заверяю:

Заместитель начальника управления-
директор центра кадровой политики
Л.Н. Куфина

Сведения о составителе отзыва:

ФИО: Мехтиханова Наталья Николаевна

Учёная степень: кандидат психологических наук (специальность 19.00.01 –

Учёное звание: доцент

Должность и место работы: доцент кафедры общей психологии
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования «Ярославский государственный университет им. П.Г.
Демидова»

Адрес: 150003, Ярославская область, г. Ярославль, ул. Советская, д. 14

Телефон: (485) 244-17-71

E-mail: natnik1@list.ru

Официальный сайт организации: <https://www.uniyar.ac.ru/>

ОТЗЫВ

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

Автореферат диссертации В. В. Палёновой посвящён исследованию особенностей речевого взаимодействия пользователя с чат-ботом и анализу того, как применение различных коммуникативных стратегий влияет на эффективность цифрового диалога. Актуальность темы вполне обоснована: использование генеративных моделей стало повседневным, что усиливает интерес к психологическим механизмам регуляции коммуникации в условиях вероятностного отклика и когнитивной асимметрии.

Теоретическая часть исследования опирается на современные психолингвистические и коммуникативные подходы, а также на работы, анализирующие специфику взаимодействия человека с искусственными собеседниками. Цель и задачи исследования сформулированы последовательно, логика перехода от теоретического анализа к эмпирическим проектам прослеживается достаточно отчётливо.

Новизна работы заключается в реконструкции структуры коммуникативных целей, стратегий и копинг-стратегий участников цифрового взаимодействия, выполненной на основе крупного корпуса диалогов. Отдельный интерес представляет выделение шести сценариев взаимодействия, отражающих распределение инициативы и способов согласования намерений между пользователем и чат-ботом. Экспериментальная часть исследования направлена на сравнение трёх стратегий – кооперативной, персуазивной и информативной – с использованием трёх групп показателей эффективности (психологических, субъективных и психолингвистических), что позволяет получить комплексное представление о влиянии стратегий. Отмеченная в автореферате устойчивость эффектов в разных экспериментальных планах усиливает убедительность результатов.

Эмпирическая база работы выглядит достаточной. Дизайн проведенного исследования включает значительное количество диалогов и вполне теоретически обоснованную систему используемых критериев и категорий. В экспериментальной части применён адекватный набор статистических методов, включая непараметрические критерии и факторный анализ, что соответствует характеру полученных данных.

Практическая значимость исследования заключается в возможности использования полученных результатов в разработке систем взаимодействия с чат-ботами и в образовательной и сервисной практике, где цифровые ассистенты участвуют в решении информационных и аналитических задач. Полученные автором данные могут быть применены для разработки рекомендаций по оптимизации пользовательских стратегий общения.

При общей положительной оценке представленного материала уместно обозначить несколько замечаний уточняющего характера. Во-первых, в автореферате лишь кратко обозначены признаки, по которым различаются выделенные сценарии взаимодействия; более развёрнутое описание критериев их разграничения повысило бы прозрачность классификации. Во-вторых, критерии выбора отдельных психолингвистических показателей эффективности могли бы быть изложены несколько подробнее, поскольку этот аспект представляет методический интерес. В-третьих, в автореферате почти не обсуждается, в какой мере выявленные закономерности сохраняются при работе с запросами, не относящимися к основным типам задач, представленным в эксперименте; указание такого ограничения придало бы выводам большую завершённость. Замечания не затрагивают основных результатов и не умаляют ценности выполненной работы.

Резюмируя, можно утверждать, что по своему содержанию, актуальности и научной новизне, объёму проведённого исследования, теоретической и практической ценности полученных результатов автореферат диссертации В. В. Палёновой «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» отвечает всем требованиям ВАК Минобрнауки Российской Федерации раздела II Постановления Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842 (ред. от 26.10.2023) «О порядке присуждения ученых степеней», указанным в пп. 9-14, и её автор, Палёнова Виолетта Викторовна, заслуживает присуждения степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 Общая психология, психологии личности, история психологии.

Кандидат психологических наук (19.00.01) Общая психология, психология личности, история психологии, доцент, заведующий кафедрой Общей, социальной психологии и истории психологии

Сведения:

Олейник Юрий Николаевич, Почетный работник сферы образования РФ, кандидат психологических наук (19.00.01 –



Общая психология, психология личности, история психологии),
доцент, заведующий кафедрой «Общей, социальной психологии
и истории психологии» Московского гуманитарного
университета (МосГУ)

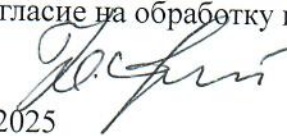
e-mail: yurii03@mail.ru

Адрес учреждения:

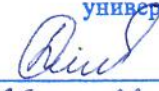
Автономная некоммерческая организация высшего образования
«Московский гуманитарный университет», 111395, г. Москва,
ул. Юности, 5, кафедра «Общей, социальной психологии и
истории психологии»

Тел. +7 (499) 374-67-20

Выражаю согласие на обработку персональных данных

 Олейник Юрий Николаевич

Дата: 28.11.2025

Подпись Олейника Ю.Н.
УДОСТОВЕРЯЮ
Старший инспектор
АНО ВО «Московский гуманитарный
университет»
 А.В. Самохин
«28» 11 20 25



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

Диссертационное исследование В.В. Палёновой посвящено чрезвычайно актуальной, но еще крайне мало изученной теме – рассмотрению специфики речевой коммуникации человека с большими языковыми моделями, а именно, оценке влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователей с чат-ботами. Теоретическая и практическая значимость работы, как и ее новизна, определяются дефицитом научных данных и научно-обоснованных практик, связанных с эффективным и экологичным использованием новых цифровых инструментов, чье стремительное развитие заметно опережает темпы роста цифровой грамотности населения в условиях стихийной цифровизации многих сторон повседневной жизни.

В рамках работы проверялась общая гипотеза о том, что «выбор пользователем коммуникативной стратегии при взаимодействии с чат-ботом представляет собой форму адаптивной регуляции речевой деятельности, направленную на достижение цели в условиях когнитивной неопределённости и ограниченной предсказуемости ответов», а «эффективность взаимодействия определяется тем, насколько выбранная стратегия соответствует типу коммуникативной задачи и обеспечивает реализацию её функциональных преимуществ» (с. 6). На основе полученных в ходе эмпирической работы результатов автор сформулировала представляющие научную ценность выводы о том, что 1) коммуникативное поведение как пользователя, так и чат-бота характеризуется наличием ряда целей, а также коммуникативных стратегий и копинг-стратегий; 2) совокупность целей, коммуникативных и копинг-стратегий пользователя и чат-бота образует шесть устойчивых сценариев взаимодействия; 3) вопреки доминировавшим ранее представлениям, существует фактический паритет между пользователем и чат-ботом с точки зрения целей взаимодействия и применяемых в его ходе коммуникативных стратегий; 4) коммуникативные стратегии пользователя по-разному влияют на эффективность его взаимодействия с чат-ботом, определяя удобство пользования, субъективное восприятие качества итогового текста и его психолингвистические

характеристики; 5) оценка взаимодействия пользователя с чат-ботом характеризуется стабильностью и воспроизводимостью её ключевых компонент вне зависимости от типа экспериментального дизайна.

В качестве несомненного достоинства диссертационной работы необходимо отметить сочетанное использование ее автором качественных (grounded theory) и традиционных количественных подходов. Такое решение отражает как широкую исследовательскую эрудицию автора и владение разнообразной палитрой инструментов, так и определенную смелость, поскольку обычно требует серьезных временных и организационных затрат по сравнению с использованием более традиционных дизайнов.

Автореферат в целом написан хорошим профессиональным языком, что позволяет сформировать общее представление о последовательности выполненных исследовательских шагов и структуре полученных в ходе работы результатов. Публикации автора соответствуют тематике диссертации и позволяют судить о том, что ее результаты в достаточной мере интегрированы в контекст современного научного психологического знания.

Работа в целом производит положительное впечатление. Вместе с тем, в тексте присутствуют утверждения, на данном этапе представляющиеся спорными. Например, несмотря на активное распространение чат-ботов, диалоги с ними пока еще сложно назвать центральной формой нового типа вербального взаимодействия (с. 3); представляется не вполне справедливым использовать в прямом смысле термины «цели» и «стратегии» в тех случаях, когда речь идет об описании работы алгоритма, а не агента, обладающего субъектностью (тем более, что такое использование прямо противоречит содержанию параграфа 1.1 «Проблема общения при взаимодействии с чат-ботами», в котором автор прямо пишет о том, общение человека с чат-ботом характеризуется принципиальным отличием от классического диалога, заключающимся «в отсутствии у цифрового собеседника интенциональности, понятийного мышления и способности поддерживать смысловую и прагматическую когерентность на протяжении всего взаимодействия» (с. 13)). Возможно, в тексте самой диссертации данное противоречие анализируется целенаправленно или снимается.

Также текст автореферата мог бы существенно выиграть, если бы в нем было более эксплицитно обосновано соответствие целей и задач исследования, а также полученных в его ходе результатов, проблематике современной общей психологии и психологии личности. Не вызывает сомнений тот факт, что вопрос о таком соответствии уже был решен на более ранних этапах обсуждения работы, однако формулировки, представленные в автореферате (например, описание задач исследования, а также общий

фокус работы на *коммуникативном* поведении), позволяют предполагать, что данная работа в значительной степени релевантна по своему содержанию тематике, традиционной для социальной психологии.

По результатам знакомства с авторефератом возможно заключить, что работа Виолетты Викторовны Палёновой на тему «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия с чат-ботом» соответствует требованиям, предъявляемым ВАК к кандидатским диссертациям, а ее автор заслуживает присуждения степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 «Общая психология, психология личности, история психологии».

Щербакова Ольга Владимировна –
Кандидат психологических наук
(19.00.01 – «Общая психология, психология личности,
история психологии, 2009), доцент (2019),
ведущий научный сотрудник факультета психологии
Санкт-Петербургского государственного университета

Щербакова Ольга Владимировна



24.12.2025

Сведения: Щербакова Ольга Владимировна –
Кандидат психологических наук
(19.00.01 – «Общая психология, психология личности,
история психологии, 2009), доцент (2019),
ведущий научный сотрудник факультета психологии
Санкт-Петербургского государственного университета

Адрес учреждения: Федеральное государственное
бюджетное образовательное учреждение высшего образования
«Санкт-Петербургский государственный университет»,
199034, Санкт-Петербург, Университетская наб., д. 7–9,
факультет психологии
e-mail: o.scherbakova@gmail.com
Телефон: +7 (812) 328–20–00

Личную подпись Щербаковой О.В. заверяю
Документ подготовлен по личной инициативе
Текст документа размещён в открытом доступе на сайте
СПбГУ по адресу <http://spbu.ru/science/expert.html>
Ведущий специалист по кадрам _____ О.Н. Романова



ОТЗЫВ

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

Автореферат диссертации В. В. Палёновой посвящён рассмотрению психологических особенностей взаимодействия пользователя с чат-ботом и влияния применяемых коммуникативных стратегий на результативность цифрового диалога. Тема исследования является актуальной ввиду широкого распространения генеративных моделей и повышенного интереса к психологическим механизмам регуляции общения с искусственными партнёрами.

Знакомство с текстом автореферата позволяет утверждать, что диссертация является методологически продуманной и целостной работой. Представлена логичная структура исследования, включающая теоретический анализ специфики речевого взаимодействия в условиях когнитивной асимметрии, реконструкцию реальных паттернов диалога на основании корпуса данных, а также экспериментальную проверку влияния стратегий на показатели эффективности. Приведённый в автореферате обзор литературы охватывает основные направления современных исследований цифровой коммуникации и опирается на актуальные отечественные и зарубежные источники.

Новизна исследования заключается в предложении типологии целей, коммуникативных и копинг-стратегий участников цифрового диалога, а также в выявлении различий в характеристиках взаимодействия при использовании кооперативной, персуазивной и информативной стратегий. Особо отмеченная в автореферате воспроизводимость выявленных эффектов в условиях разных экспериментальных планов усиливает достоверность полученных данных.

При выполнении эмпирической части исследования использован корпус диалогов значительного объёма, применён комплекс методов анализа, включающий количественные, качественные и психолингвистические показатели. Подбор статистических процедур представляется корректным и адекватным характеру данных. Практическая значимость работы выражается в возможности применения полученных результатов при проектировании систем взаимодействия с чат-ботами, а также при разработке рекомендаций

для повышения эффективности цифровой коммуникации в различных профессиональных контекстах.

При положительной оценке автореферата можно отметить несколько аспектов, которые могли бы быть отражены более подробно. В частности, остаётся открытым вопрос о том, в какой степени специфика исходных задач (например, различия между аналитическими, творческими или эмоционально окрашенными запросами) влияет на выбор стратегии и на структуру взаимодействия. Кроме того, допустимо было бы кратко обозначить ограничения метода реконструкции стратегий, связанных с неоднородностью источников корпуса. Эти замечания носят уточняющий характер, не затрагивают основных выводов исследования и не снижают его общей положительной оценки.

Таким образом, можно утверждать, что по своему содержанию, актуальности и научной новизне, объёму проведённого исследования, теоретической и практической ценности полученных результатов автореферат диссертации В. В. Палёновой «Влияние коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия пользователя с чат-ботом» отвечает всем требованиям ВАК Минобрнауки Российской Федерации раздела II Постановления Правительства Российской Федерации от 24.09.2013 № 842 (ред. от 26.10.2023) «О порядке присуждения ученых степеней», указанным в пп 9-14. Автор работы, Палёнова Виолетта Викторовна, заслуживает присуждения степени кандидата психологических наук по специальности 5.3.1 Общая психология, психология личности, история психологии.

Кандидат психологических наук (19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии), доцент кафедры английского языка №2 МГИМО МИД России.

Кочкина Ольга Михайловна

О. Кочкина
24.11.2025.

Сведения:

Кочкина Ольга Михайловна – кандидат психологических наук (19.00.01 – Общая психология, психология личности, история психологии), доцент кафедры английского языка №2 МГИМО МИД России.

e-mail: o.kochkina@inno.mgimo.ru

Адрес учреждения: федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования «Московский государственный институт международных отношений (университет) Министерства иностранных дел Российской Федерации» (МГИМО МИД России), 119454, Москва, проспект Вернадского, 76. Телефон: +7 (495) 229-40-49



ОТЗЫВ

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

Диссертационное исследование В.В. Палёновой посвящено необычайно интересной и актуальной теме, активно разрабатываемой в самых разных научных областях, - взаимодействию человека с чат-ботом, являющегося яркой приметой цифровизации современного общества. Применение компьютерной программы для поиска ответов на вопросы, решения задач и выполнения рутинных операций с использованием искусственного интеллекта, позволяющего имитировать разговор с человеком, поднимает перед исследователями разные вопросы, например, правовые, связанные с юридическими рисками из-за неопределенности ответственности за ошибки, допущенные чат-ботом; технические, сопряженные с машинным обучением; этические, приводящие к замене реальных социальных контактов имитацией эмпатического взаимодействия чат-ботом и др.

Хочется отметить выраженный практикоориентированный характер работы В.В. Палёновой, результаты которой полезны не только пользователям и психологам, но и специалистам в области юзабилити. Несмотря на постоянное улучшение моделей чат-ботов пользователи часто отмечают семантическую неадекватность и фактологическую неточность ответов, испытывают разочарование из-за несоответствия собственных ожиданий и возможностей чат-бота, «не способного» выйти за заданные разработчиками корпусов данных. Учитывая эти обстоятельства современный человек вынужден учиться общаться с чат-ботом, выстраивая собственные стратегии взаимодействия и вырабатывая свои приемы, позволяющие компенсировать ограничения чат-ботов. В.В. Палёнова идет дальше, не ограничиваясь исследованием процесса адаптации к общению с чат-ботами, ставит целью проанализировать эффекты влияния коммуникативных стратегий на эффективность взаимодействия с компьютерной программой.

Следует отметить серьезную и глубокую теоретико-методологическую проработку этой новой темы, связанной с цифровым типом коммуникации, характеризующейся асимметрией речевого взаимодействия, дополненную сочетанием качественных и количественных методов в исследовании, обращением к большому массиву данных из корпусов диалогов, анализом самых разных чат-ботов, разработанных для разных задач.

Несомненным достоинством работы В.В. Палёновой является экспериментальный дизайн исследования с участием солидной выборки - 166 чел., применения объективных (продолжительность сессии, количество итераций, длина диалога в знаках и словах) и субъективных (удобство использования бота, оценка качества текста) критериев оценки взаимодействия с чат-ботом, что повышает доверие к полученным результатам. Следует особо подчеркнуть тщательность автора в проведении исследования и внимательность к деталям, например, проведение сравнения данных двух экспериментальных дизайнов, сопоставление полученных факторных структур, что дополнительно обеспечивает надежность результатов.

Объем полученных данных В.В. Палёновой впечатляет, помимо разработки типологии коммуникативных стратегий, (персуазивная, кооперативная, информативная, экспериментальная и игровая), различающихся по степени директивности и распределению инициативы, знание и понимание которых позволит целенаправленно

обучать человека к ситуациям взаимодействия с чат-ботами и учесть их при создании интерфейса, были выделены: на основе симметричности и системности вербального поведения 10 копинг-стратегий, позволяющих совладать с затруднениями и сбоями во взаимодействии с чат-ботами; 6 сценариев, описывающих фактически всю феноменологию взаимодействия пользователя и чат-бота; 7 групп целей пользователей, реализуемых в общении с чат-ботами. Полученный автором богатый эмпирический материал, несомненно, вдохновит идущих следом за ней исследователей.

Одним из любопытных и самых полемичных, на наш взгляд, выводов, к которым приходит автор, является паритет между пользователем и чат-ботом, что позволяет рассматривать последний как активного участника управления диалогом. Приписывание целеполагания компьютерной программе, наделение «субъектностью» чат-ботов отчасти объясняют эффекты их «персонификации».

Диссертационное исследование В.В. Палёновой, посвященное актуальной и важной теме человеко-компьютерного взаимодействия, выполнено на высоком научном уровне, представляет собой самостоятельное завершённое исследование, результаты которого полезны при дальнейшем проектировании пользовательских интерфейсов, в оценке когнитивной нагрузки и анализе поведенческих паттернов в диалоге человека с чат-ботом.

Работа В.В. Палёновой соответствует требованиям, предъявляемым ВАК к кандидатским диссертациям по специальности 5.3.1. Общая психология, психология личности, история психологии, а автор заслуживает присуждения ученой степени кандидата психологических наук по данной специальности.

Кандидат психологических наук (19.00.03 –
Психология труда, инженерная психология,
эргономика), доцент, доцент факультета
психологии федерального государственного
бюджетного образовательного учреждения
высшего образования «Московский
государственный университет
имени М.В.Ломоносова»

Абдуллаева Мехирбан Махаметжановна

e-mail: mehirban@rambler.ru

телефон: +7(495)629-57-91

Адрес учреждения: Факультет психологии федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Московский государственный университет имени М.В.Ломоносова», 125009, ул. Моховая, 11, стр.9

