

УДК 81'42

DOI: 10.18413/2313-8912-2026-12-3-0-6

Исламов Р. С.¹
Савельева И. В.²**Кооперативность ответов голосового ассистента
и психолога: соблюдение принципов
Герберта Пола Грайса и Джеффри Лича**

¹ Кемеровский государственный университет
ул. Красная, 6, Кемерово, 650000, Россия
[E-mail: r.islamov87@gmail.ru](mailto:r.islamov87@gmail.ru)
ORCID: 0000-0003-3632-8668

² Кемеровский государственный университет
ул. Красная, 6, Кемерово, 650000, Россия
[E-mail: saviren1973@mail.ru](mailto:saviren1973@mail.ru)
ORCID: 0000-0003-4437-8489

*Статья поступила 19 июня 2026 г.; принята 15 сентября 2026 г.;
опубликована 30 сентября 2026 г.*

Аннотация: В настоящем исследовании представлены прагматические особенности взаимодействия с голосовым ассистентом «Алиса» в контексте интимно-личностного общения в сравнении с письменным интернет-общением на психологических форумах. В качестве критериев для сопоставительного анализа степени успешности взаимодействия человека с голосовым ассистентом (ГА) и профессиональным психологом (ПП) на форуме использовались принцип кооперации Г.П. Грайса и принцип вежливости Дж. Лича. На основе максим Г. П. Грайса и сензитивных характеристик речи, соответствующих ситуации коммуникации, разработана коммуникативно-прагматическая анкета. Исследование сопоставило ответы голосового ассистента «Алиса» и профессиональных психологов на 83 обращения с форумов психологической поддержки. Согласованность проверялась коэффициентом Кендалла ($W = 0,52-0,78$). Статистически значимые различия выявлены по четырём параметрам из семи, включающих характеристики количества, способа, эмпатии и валидации ($p < 0,05$). Результаты эксперимента показывают, что ГА отвечает пользователю длиннее, его ответы имеют эксплицитную структуру. ГА также демонстрирует более высокую эмпатию и валидацию чувств. Указанные преимущества носят алгоритмический, шаблонный характер, которые в устном взаимодействии с ГА превращаются в риски. Длинный монолог перегружает пользователя, находящегося в состоянии дистресса, а многосложный и долгий ответ ограничивает обратную связь. По качеству, релевантности и такту различий не выявлено. Кроме того, анализ кейсов с совпадающими оценками показал, что совпадение медианных данных не означает использования ГА и ПП аналогичных коммуникативных стратегий. Даны рекомендации разработчикам голосовых ассистентов и обозначены перспективы исследования: расширение экспериментальных процедур и состава участников.

Ключевые слова: Голосовой ассистент; Искусственный интеллект; Прагматика; Принцип кооперации; Максимумы Грайса; Интимно-личностный диалог;

Доверительная коммуникация; Профессиональный психолог; Психологическая поддержка; Сопоставительный анализ; Прагматическая модель

Информация для цитирования: Исламов Р. С., Савельева И. В. Кооперативность ответов голосового ассистента и психолога: соблюдение принципов Герберта Пола Грайса и Джеффри Лича // Научный результат. Вопросы теоретической и прикладной лингвистики. 2026. Т. 12. № 3. С. 145–169. DOI: 10.18413/2313-8912-2026-12-3-0-6

UDC 81'42

DOI: 10.18413/2313-8912-2026-12-3-0-6

Roman S. Islamov¹ 
Irina V. Savelyeva² 

Cooperative responses of a voice assistant and a psychologist: adherence to the principles of Herbert Paul Grice and Geoffrey Leech

¹ Kemerovo State University,
6 Krasnaya St., Kemerovo, 650000, Russia
[E-mail: r.islamov87@gmail.ru](mailto:r.islamov87@gmail.ru)
ORCID: 0000-0003-3632-8668

² Kemerovo State University,
6 Krasnaya St., Kemerovo, 650000, Russia
[E-mail: saviren1973@mail.ru](mailto:saviren1973@mail.ru)
ORCID: 0000-0003-4437-8489

Received 19 June 2026; accepted 15 September 2026; published 30 September 2026

Abstract: This study examines the pragmatic features of interaction with the voice assistant “Alisa” in the context of intimate-personal communication, in comparison with written Internet communication on psychological forums. As criteria for a comparative analysis of the degree of success in human interaction with a voice assistant (VA) and a professional psychologist (PP) on a forum, the cooperative principle of H. P. Grice and the politeness principle of G. Leech were used. Based on H. P. Grice’s maxims and the context-sensitive characteristics of speech corresponding to the communication situation, a communicative-pragmatic questionnaire was developed. The study compared the responses of the voice assistant “Alisa” and professional psychologists to 83 inquiries from psychological support forums. Consistency was verified using Kendall’s coefficient ($W = 0.52–0.78$). Statistically significant differences were identified in four out of seven parameters, including the characteristics of quantity, manner, empathy, and validation ($p < 0.05$). The experimental results show that the VA gives longer responses to the user, and its responses have an explicit structure. The VA also demonstrates higher empathy and validation of feelings. These advantages are algorithmic and template-based in nature, and in oral interaction with the VA they turn into risks. A long monologue overloads a user in a state of distress, while a multi-clause and lengthy response limits feedback. No differences were found in terms of quality, relevance, and tact. Furthermore, an analysis of cases with matching assessments showed that the coincidence of median data does not mean that the VA and PP use similar communicative strategies. Recommendations are given to developers of voice

assistants, and research prospects are outlined: expanding experimental procedures and the composition of participants.

Keywords: Voice assistant; Artificial intelligence; Pragmatics; Cooperative principle; Grice's maxims; Intimate personal dialogue; Confidential communication; Professional psychologist; Psychological support; Comparative analysis; Pragmatic model

How to cite: Islamov, R. S., Savelyeva, I. V. (2026). Cooperative responses of a voice assistant and a psychologist: adherence to the principles of Herbert Paul Grice and Geoffrey Leech, *Research Result. Theoretical and Applied Linguistics*, 12 (3), 145–169. DOI: 10.18413/2313-8912-2026-12-3-0-6

Введение (INTRODUCTION)

Научное сообщество сегодня находится на пороге глобальных перемен, затрагивающих «порядок» коммуникации: привычные паттерны и модели взаимодействия на естественном языке далеко не всегда подразумевают наличие двух разумов естественного происхождения. Проблемы общения в мире «Индустрии 4.0» часто связываются с малоизученным механизмом прагматики взаимодействия человека и машины (Saavedra, 2026), поскольку в ситуации сильных переживаний, эмоционального стресса и неудовлетворенности текущим положением вещей люди все регулярнее обращаются к нейросетевой технологии (Ullman, Malle, 2018). Доказано, что, обмениваясь сообщениями со своими пользователями, такие технологии, как чат-боты, голосовые помощники или социальные роботы, становятся активными участниками процесса общения, поскольку люди не столько общаются с другими людьми с помощью технологий, сколько обращаются к машинам и общаются с ними самими (Greussing et al., 2022). Такой подход существенно отличается от активно исследуемой модели коммуникации начала нового тысячелетия – компьютерно-опосредованной коммуникации (Исламов, Савельева, 2025; Guzman, Lewis 2020; Hill et al., 2015; Spence, 2019). Изучение человеко-машинного взаимодействия (НМС – human machine communication; англ.: коммуникация человека и машины) сегодня видится как самостоятельное направление, которое, в то же время, способно интегрироваться и в другие

научные области в связи с повсеместным внедрением ИИ: психологию (Гладкова и др., 2025; Hertz et al., 2019), педагогику и методику преподавания (Бермус, 2024; Бермус, Сизова, 2025; Пеньков и др., 2025), социологию (Минзарипов, Порошенко, 2025; Scolari, 2024), когнитивные науки (Kosinski, 2023), лингвистику (Bojić, 2025), медиасферу (Guzman, Lewis, 2020) и пр. (Spence, 2019).

Автономные нейросети могут взаимодействовать различными способами (например, текстом, голосом, жестами или движениями) и принимать различные формы воплощения (Edwards et al., 2016; Greussing et al., 2022). Одной из наиболее распространенных в повседневной коммуникации разновидностей ИИ-агента является голосовой помощник/ассистент (ГА). Этот вид генеративного ИИ используется человеком для развлечения, повышения эффективности рутинных действий, поиска информации, социального взаимодействия, виртуального отдыха и даже в целях идентификации личности (Jain, Kumar, 2025; Saavedra, 2026). В отличие от систем, ориентированных на исключительно утилитарные задачи (например, Робот Макс на Госуслугах: заполнение форм, поиск услуг и ответы на вопросы по законодательству или Олег от Т-Банка: банковские операции, анализ расходов и платежей), современные ГА, такие как «Алиса», претендуют на роль партнера по коммуникации, способного поддерживать беседу на широкий круг тем.

Нельзя отрицать, что по сравнению с человеком ГА выигрывает в своей

инструментально-профессиональной ипостаси. Его применение в качестве высокотехнологичного и инновационного продукта оправдано способностью машины существенно сэкономить усилия и временные затраты специалистов в совершенно различных областях науки и техники (Гладкова и др., 2025; Glikson, Woolley, 2020).

Исследователями взаимодействия в новой парадигме человеко-машинной коммуникации прицельно изучаются и прагматические принципы, определяющие успешность коммуникации, поскольку последние версии больших языковых моделей (англ.: LLM – Large Language Models) демонстрируют способность к восприятию и самовыражению, способность к рассуждению и спонтанность, что приводит ко все более сложной имитации человеческих характеристик (Bojić et al., 2025; Kosinski, 2023). Способность этих моделей принимать облик человека и демонстрировать черты и способности, такие как интеллект и мышление, напрямую влияет на восприятие и принятие этих моделей обществом (Kosinski, 2023).

Однако набирающее популярность взаимодействие пользователей и ГА в бытовой обстановке, в ситуациях, когда ГА заменяют партнера, способного выслушать и вести полноценную, гармоничную и, что наиболее востребованно, доверительную коммуникацию на естественном языке, часто видится как отсутствующая, имеющая массу недостатков и не вполне отвечающая потребностям «живого» коммуниканта, а подчас и деструктивно воздействующая на психику человека технология. Такое негативное отношение пользователей безусловно снижает ценность взаимодействия с указанной системой. Иными словами, успешность как чрезвычайно важный прагматический фактор любого акта коммуникации в случаях обращения к ГА ставится под сомнение (Codreanu, 2026; Edwards et al., 2016; Kim, Sundar, 2021). Мнимая легкость

взаимодействия с большой языковой моделью, демонстрирующей «иллюзию сотрудничества» (Codreanu, 2026) и условно соблюдающей правила гармоничного общения, на самом деле все очевиднее обнаруживающей адвисивно-директивную прагматическую архитектуру, подменяет глубинные смысловые скрепы, рождающиеся и воспроизводящиеся в речевых паттернах Человека разумного (Бермус, Сизова, 2025; Минзарипов, Порошенко, 2025; Перов, 2024). Это в конечном итоге приводит к нежелательному обратному эффекту: люди, склонные к парасоциальным связям (привязанности к объекту из цифровой реальности), все менее удовлетворены общением с собеседником «под рукой» – голосовым ассистентом (Гладкова и др., 2025; Jain, Kumar, 2025).

Цель настоящего исследования – проследить принципы коммуникации с голосовым ассистентом (ГА «Алиса») в ситуации интимно-личностного диалога на контрасте с референсными ответами психологов (ПП) в контексте неинституционального общения, основные принципы которого соотносятся с принципом кооперации Г. П. Грайса и принципом вежливости Дж. С. Лича.

Для достижения цели был сформулирован комплекс **задач**: сформировать корпус интимно-личностных обращений пользователей и параллельный корпус ответов на них с выделением двух категорий: естественных ответов (ПП) и сгенерированных ответов (ГА); разработать коммуникативно-прагматическую анкету для анализа обеих категорий ответов; провести кодирование обоих массивов ответов для формирования количественных и качественных профилей каждой категории; описать типичный ответ ПП и типичный ответ ГА как устойчивых речевых профилей; интерпретировать различия между двумя профилями в терминах П. Грайса и Дж. Лича; построить прагматическую модель ответа ГА в ситуации интимно-личностного диалога,

где человеческий ответ служит референсным эталоном кооперативной коммуникации, а максимы Г. П. Грайса и Дж. Лича – аналитическим инструментом.

Исследование базируется на гипотезе о том, что модели ответов голосового ассистента (Алисы) в общении на темы психологических проблем не соответствуют нормам интимно-личностного взаимодействия с психологом в общении неинституционального типа (в дискурсе интернет-форумов). ГА выстраивает коммуникацию иначе, проявляя склонность к неформальному общению и гибкость в ситуации, требующей доминирующей позиции эксперта/авторитета, а также требует от пользователя выполнения его предписаний, что более согласуется с диадой участников профессионального дискурса «клиент – агент».

В рамках терминологического аппарата настоящего исследования под *голосовым ассистентом* (ГА) понимается диалоговая нейросетевая система, генерирующая речевые высказывания в ответ на вербальные стимулы пользователя. Ключевой характеристикой такой системы, существенной для прагматического анализа, является ее способность продуцировать антропоморфные речевые акты, включая акты поддержки, совета и эмпатии, что позволяет рассматривать ГА как коммуниканта со своей алгоритмически обусловленной прагматической «интенцией».

Теоретическую базу работы составляют 1) методология коммуникативно-прагматической организации дискурса и его жанров Н. И. Формановской, А. В. Ленец, А. Фетцер, А. Мустайоки, Т. В. Шмелевой, Е. В. Падучевой и др.; 2) интегративные подходы, учитывающие прагмалингвистические принципы повседневной коммуникации, разработанные в трудах Дж. Остина, Дж. Сёрла, Г. П. Грайса, Дж. Лича,

Л. Хорна, Д. Спербера, Д. Уилсон, Т. В. Лариной и др.; 3) исследования психотерапевтического дискурса А. Б. Бушева, М. С. Гриневой, Е. М. Истоминой, Н. В. Суминой, Х. Левитт и др.; 4) новейшие исследования человеко-машинной коммуникации, выполненные Л. Божичем, А. Гузман, Е. Грёссинг, Е. Гликсон, А. Сааведрой, П. Спенсом, М. Косински, Ч. Эдвардсом и др.

Основная часть (MAIN PART)

Обзор литературы (Literature review)

Феномен успешности речевого взаимодействия не одно десятилетие привлекает внимание ученых. Ранние модели коммуникации в центр внимания помещали содержание сообщения, процессы его кодирования отправителем и декодирования получателем (Shannon, 1948). Содержание коррелировало исключительно с мыслями, которые намеренно излагались отправителем. Общий код, использование качественного канала и отсутствие помех автоматически означали успешный исход эпизода коммуникации (Кильмухаметова, 2006).

В терминах успешности/неуспешности излагались основные принципы теории речевых актов, в которой высказыванию приписывалась трехмерная, семиотически обусловленная структура, включавшая грамматическую и синтаксическую оформленность / формальную языковую организацию (локуцию), подразумеваемый говорящим / имплицитный смысл (иллокуцию) и вероятностный эффект от сказанного, имеющий место быть в том коммуникативно-смысловом континууме, который объединял говорящего и слушающего (перлокуцию) (Остин, 1986; Серль, 1986). Успешность в ТРА зависела от более широкого спектра факторов, в основном связанных с ситуацией общения и конвенциями языкового сообщества: например, уместность высказывания или

наличие у говорящего легитимного статуса, дающего право изречь что-либо (Остин, 1986; Серль, 1986; Levinson, 1983).

Проблема категоризации условий успешного общения по мере развития лингвистической прагматики и когнитивных исследований связывается с фактором языковой вариативности и контекста (Ермакова, Земская, 1993), принципом экономии речевых усилий (Horn, 2006), особенностями ментальной обработки информации (Мустайоки, 2015; Sperber, Wilson, 2006). Чтобы быть адекватно распознанной, речь говорящего должна устраивать слушающего и предоставлять самую необходимую информацию, достаточную для интерпретации намерений субъекта речи. Контекст, включающий в первую очередь «ментальные миры» участников, способствует в не меньшей мере, чем само высказывание, распознаванию намерений адресанта (Мустайоки, 2015). В таком случае количество коммуникативных сбоев минимизируется, а речь будет расцениваться как уместная и, следовательно, успешная (Падучева, 1982; Формановская, 2007).

Грайсианские и неограйсианские прагматические теории также в центр своих изысканий помещали феномен успешности (Grice, 1975; Leech, 1983; Horn, 2006; Sperber, Wilson, 1995). В инференционной модели П. Грайса постулируется, что существенной особенностью большинства видов человеческого общения, как вербального, так и невербального, является выражение и распознавание намерений. Поэтому ключевым для успешного исхода общения стал принцип антропоцентрического генезиса — наличие у говорящего добровольного желания следовать серии прагматических правил (максим), объединяемых общей сверхзадачей — всеобъемлющим стремлением участников речевого взаимодействия к обоюдной выгоде, иными словами, к кооперации (Грайс, 1985; Grice, 1975). Принцип

кооперации стал на некоторое время главным детерминантным условием при разработке как эксплицитных, так и имплицитных паттернов коммуникации в повседневном контексте (Ленец, 2016; Матвеева и др., 2013; Хутыз, 2019). Принцип кооперации разложим на конкретные правила — максимы, которые на начальном этапе были описаны согласно понятиям количества и качества, способа и ясности (Grice, 1975).

Однако позже Принцип кооперации претерпел существенные изменения. Так, к неотъемлемым прагматическим характеристикам общения причисляется вежливость. Сторонники данной концепции выдвигают дополнительные максимы — такта, великодушия, одобрения, скромности, согласия и симпатии, считая, что они действуют как предотвращающие конфликтное коммуникативное поведение и наиболее эффективны в условиях асимметричной коммуникации (Leech, 1983). Максимы вежливости в более поздней интерпретации будут рассматриваться как составляющие генеральной стратегии вежливости (Leech, Larina, 2014).

Согласно концепции Д. Спербер и Д. Уилсон, в качестве главного условия успешного распознавания намерений, вкладываемых говорящим в высказывание, должно рассматриваться условие применимости или релевантности. Баланс качества и количества в речи коррелирует с максимизацией экстралингвистических факторов и минимизацией усилий по её обработке (Sperber, Wilson, 1995; 2006). С точки зрения исследователей, речемыслительная способность человека определяется тем, что он производит как можно больше операций при наименьших когнитивных затратах. Собеседник при этом обращает внимание на информацию, которая важна для него больше, чем какая-либо другая. Так, по мнению авторов теории, работает наш когнитивный механизм распознавания намерений и их передачи в речевой деятельности (Sperber,

Wilson, 1995; 2006). Важным выводом, к которому приходят постграйсианцы, является мысль о том, что произносимые людьми высказывания гораздо менее информативны, чем то, что они намереваются передать с помощью этих высказываний (Тезис лингвистической неопределенности) (Макеева, 2022). Другим важным тезисом, применяемом авторами настоящей теории к анализу повседневной коммуникации, является тезис о приоритете релевантности при производстве речевых актов. Выражение намерений в вербальной коммуникации происходит в той мере и объеме, которая достаточна для распознавания собеседником (Sperber, Wilson, 1995; 2006).

Исследовательский курс на усиление роли культурно-исторических и социокогнитивных факторов, детерминирующих прагма-семантический план речевой деятельности в аспекте успешного исхода коммуникативного акта, также придает большое значение качественно-количественным параметрам речевых сигналов. В естественной коммуникации человека с человеком эти параметры вариативны, как и производимый перлокутивный эффект, речевые акты – это чередование успехов и «осечек» (по Дж. Остину). Тем не менее, они преимущественно бенефактивны как минимум для одного из коммуникантов, чего нельзя сказать о новом продукте постиндустриального пространства, в котором во взаимодействие речевого плана вовлечены человек и машина, и успешный исход их интеракции далеко не всегда гарантирован.

В работах, нацеленных на установление факторов успешности и доверия, которые играют важную роль в моделях коммуникации «человек – искусственный интеллект», указывается, что машина видится как внушающий доверие и более привлекательный собеседник в тех случаях, когда она демонстрирует антропоморфные признаки, среди которых выделяются человечность,

эмпатия, способность конструировать морально-этические отношения и эмоции, продуцировать юмор, признаки идентификации – голос, имя и т.п. (Kim, Sundar, 2012; Rapp, Curti, 2021). С позиции успешности коммуникации пользователи положительно оценивают умение ГА ясно и прозрачно излагать мысли, также важны надежность и непосредственность (Glikson, Wooley, 2020). Снижение социальной тревожности в контексте парасоциальных связей (подмены партнера по коммуникации роботом и привязанностью к последнему) определяется типом голоса ГА, степенью его естественности (Jain, Kumar, 2025).

Общение в контексте профессионального взаимодействия предусматривает учет несколько иных принципов. Так, исследования психотерапевтического дискурса, рассматриваемого как разновидность медицинского выстраивают модель институционального общения, основанного на стратегиях ведущего участника дискурса – профессионального психолога и психотерапевта (Сумина, 2017). К ним относятся интерпретативная, организующая и объясняющая стратегии, которые используются для реализации задач данного типа институционального общения: помочь клиенту обрести уверенность в себе, самостоятельность, стать более цельной личностью. Отмечается, что в диалоге психотерапевта с клиентом слово обладает особой значимостью и приравнивается к действию (Сумина, 2017). Несмотря на существенные отличия дискурса профессионального психотерапевта от дискурса рядового носителя языка, общие прагматические правила также экстраполируются на взаимодействие участников, поскольку агенту важно поменять фрагмент картины мира в сознании реципиента, изменить его ценностные ориентации (Бушев, 1999; Гринёва, 2018).

Прагмалингвистические изыскания, изучающие способность ИИ считывать скрытые значения и выводить их из контекста, также показывают, что ИИ начинает делать выводы о намерениях независимо от эмоционального опыта, собирая воедино правдоподобные скрытые значения из паттернов в данных (Bojić et al., 2025). В этом русле выполнено исследование

Л. Божича и др., в котором устанавливалась возможность и способность версии чата GPT-4 считывать прагматику высказываний в диалогическом общении и реагировать согласно принятым в обществе конвенциям, учитывать контекст высказываний, имплицатуры, скрытые смыслы, понимать юмор. Как показывает исследование, умение чата GPT-4 учитывать прагматическое значение высказывание было оценено даже выше, чем способность большинства участников эксперимента. «The findings indeed reject the Hypotheses, signifying the superior ability of LLMs in simulating linguistic pragmatics understanding when compared to the human subjects. On a note of progression, GPT-4 demonstrated an impressive leap in interpretation accuracy from its preceding versions. The results indicate a promising future for LLMs in linguistic pragmatics interpretation» (Полученные результаты действительно опровергают гипотезы, что свидетельствует о превосходстве LLM в моделировании понимания лингвистической прагматики по сравнению с испытуемыми-людьми. Что касается прогресса, GPT-4 продемонстрировал впечатляющий скачок в точности интерпретации по сравнению с предыдущими версиями. Полученные результаты указывают на многообещающее будущее больших языковых моделей в области лингвистической прагматики) (Bojić et al., 2025: 7).

Итак, на данном этапе развития коммуникативной науки исследователи в основном сосредоточены на следующих актуальных темах: как люди

воспринимают чат-бота с точки зрения удовлетворенности, вовлеченности и доверия (Jain, Kumar, 2025); принимают ли они и почему используют эту технологию (Saavedra, 2026); насколько они эмоционально вовлечены (Glikson, Wooley, 2020); какие недостатки можно наблюдать в разговорах человека с чат-ботом (Codreanu, 2026); как чат-бот воспринимается с точки зрения его человечности (Glikson, 2020); а также востребован сравнительный аспект кооперации человека с человеком / с ИИ (Исламов, Савельева, 2025; Bojić et al., 2025; Kim, Sundar, 2012). Как видим, малоизученной областью все еще является бенефактивность ГА в прагматическом разрезе: умение наладить кооперацию и соблюдать принципы общения в соответствии с конвенциями человеческого комьюнити.

Материалы и методы (METHODS AND MATERIALS)

Для проведения исследования были использованы методы сопоставительного анализа, прагматического анализа дискурса и моделирования.

Материалом исследования послужили обращения пользователей и ответы психологов, размещенные на различных психологических сайтах, форумах и порталах, ориентированных на интимно-личностный диалог, а также сгенерированные ответы ГА на те же обращения.

Источником материала стали восемь сайтов бесплатной психологической поддержки: психологический форум (b17.ru); портал «Здравый смысл» (zdravyismysl.ru); портал WOMAN.RU (woman.ru); портал «Друзья психоанализа» (psy-therapist.ru); портал «Психология-03» (psi03.ru); портал PSYERA (psyera.ru); интернет-форум «Психология и саморазвитие» (cyberforum.ru); портал «ПСИХ ИНФО» (psych.info).

Для формирования репрезентативного корпуса данных отбор

сайтов и сообщений осуществлялся по двум критериям, направленным на обеспечение валидности сопоставительного анализа. Во-первых, подбор площадок основывался на их высокой посещаемости и цитируемости в русскоязычном сегменте интернета, что подтверждается данными открытых веб-аналитических сервисов (например, be1.ru на момент сбора данных), а также частотой упоминаний в профильных психологических и общественных медиа. Эти порталы являются крупнейшими открытыми агрегаторами вопросов к психологам, что обеспечивает широкий спектр запросов и делает их релевантной эмпирической базой для изучения дискурса психологической поддержки. Во-вторых, подобные данные позволяют смоделировать наиболее распространенную практику получения помощи и оценить степень успешности акта общения массового пользователя с ПП на интернет-форуме.

Следует подчеркнуть, что рейтинги психологов на подобных платформах часто основаны на количестве благодарностей или завершенных консультаций и не являются объективным показателем качества их вербальной кооперации в рамках письменного форумного ответа и могут искажать выборку в сторону популярных, а не более кооперативных и эмпатичных авторов. В связи с этим, мы сознательно отказались от фильтрации по рейтингу и использовали прием сплошной выборки. Такой подход позволяет вписать

разрабатываемую модель в сферу исследований повседневной коммуникации, применяя принципы кооперации и вежливости в качестве критериев для анализа, что соответствует задачам настоящего исследования.

Первым шагом исследования стало формирование корпуса обращений пользователей. Нами были отобраны реальные обращения (кейсы) пользователей с форумов психологической поддержки в количестве 83 единиц (N=83), содержащие запросы о помощи в ситуациях психологического дистресса. Были также собраны ответы ПП на эти обращения в рамках форумного обсуждения, а с помощью ГА «Алиса» были сгенерированы ответы на те же обращения.

Вторым шагом стала разработка инструмента анализа – создана кодировочная анкета (см. таблицу 1), включающая два блока: коммуникативно-прагматические характеристики ответа (соблюдение максим) и сензитивные (оценочные/диспозитивные/психологические) характеристики коммуникации в ситуации психологической травмы/нестабильности.

Каждый блок имеет параметры A1, A2 и т.д. Качественная реализация параметра оценивалась по шкале 0-1-2, где 0 – параметр в ответе ПП / ГА не реализован вовсе, либо реализован слабо; 1 – параметр в ответе ПП / ГА реализован средне; 2 – параметр в ответе ПП / ГА реализован полностью.

Таблица 1. Коммуникативно-прагматическая анкета для анализа ответов ПП и ГА

Table 1. Communicative-pragmatic questionnaire for analyzing the responses of PP and VA

БЛОК А. КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОТВЕТА	
A1	Максима количества (шкала оценки 0-1-2)
	1. Количество слов
	2. Соответствует ли объем и детализация ответа запросу?
	3. Нет ли информационной избыточности или недостаточности при имплицитной оценке?

A2	Максима качества (шкала оценки 0-1-2) 1. Насколько ответ обоснован? 2. Используются ли маркеры вероятности? 3. Нет ли непроверенных утверждений?
A3	Максима отношения (релевантности) (шкала оценки 0-1-2) 1. Релевантен ли ответ конкретному запросу / пользователю? 2. Соответствует ли направленность и тип реакции потребностям пользователя?
A4	Максима способа (ясности) (шкала оценки 0-1-2) 1. Индекс удобочитаемости (automated readability index) 2. Ясен ли ответ? 3. Хорошо ли структурирован? 4. Имеются ли импликатуры?
БЛОК Б. СЕНЗИТИВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОТВЕТА	
B1	Стиль общения / такт (шкала оценки 0-1-2) 1. формальный / неформальный 2. обращение по имени: да / нет 3. учет возраста, пола и социального статуса / профессии
B2	Уровень эмпатии (шкала оценки 0-1-2) 1. когнитивная эмпатия (понимание ситуации) 2. аффективная эмпатия (разделение чувств)
B3	Валидация чувств (согласие с их правом на существование) (шкала оценки 0-1-2) 1. есть / нет 2. общая (признание общего положения дел) 3. конкретная (признание конкретного чувства)

Выделенные параметры определяются следующими тремя факторами. Во-первых, необходимо выявить контраст между количественными характеристиками ответов ПП и ГА. Отметим, что указанные параметры отобраны на основе предварительного анализа перед созданием анкеты. Например, ГА систематически дает избыточную информацию, нарушая максимум количества, чем затрудняет восприятие ее пользователем (A1).

Во-вторых, максимумы П. Грейса были избраны нами в качестве аналитического инструмента по следующим причинам: (1) они обеспечивают компактное описание сложного объекта, покрывая весь массив эмпирических параметров анкеты; (2)

максимумы задают рамки анализа, где человеческий ответ служит референсным эталоном кооперации, а отклонения ГА получают прагматическую характеристику; (3) они позволяют отойти от общих утверждений к построению целостной прагматической модели, объясняющей, как и насколько ответ ГА может быть смещен относительно условий успешного интимно-личностного диалога.

В-третьих, содержание Блока Б объясняется характером интимно-личностного общения. Это ряд особенностей, каждая из которых требует отдельного измерительного параметра. Так, ожидается индивидуальный подход и стиль общения через, например, обращение по имени (B1); высокая

значимость отводится эмоциональному отклику с фиксацией на реакцию собеседника на эмоциональность сообщения (Б2); пользователю / клиенту необходима потребность в принятии и понимании его чувств, признании права на переживания (Б3).

Для оценки ответов ПП и ГА была сформирована группа экспертов из шести респондентов – сотрудников кафедры иностранных языков, имеющих высшее лингвистическое образование и опыт работы с текстами в возрасте от 20 до 25 лет, что соответствует целевой аудитории пользователей голосовых ассистентов.

Каждый эксперт работал индивидуально, не обсуждая материал с коллегами. Перед началом работы всем экспертам была предоставлена единая инструкция (см. Приложение 1), включающая: описание материалов, правила трехбалльной шкалы (0–1–2), пояснения к каждому параметру Блока А и Блока Б, а также порядок работы с кейсами. Каждый эксперт оценил все кейсы по семи параметрам (А1–А4, Б1–Б3) для двух типов ответов (ПП и ГА).

Для проверки согласованности мнений экспертов был рассчитан коэффициент конкордации Кендалла (W). Коэффициент рассчитывался отдельно для каждого кейса и каждого параметра. Значение W интерпретировалось по стандартной шкале: $W < 0,3$ – низкая согласованность; $0,3 \leq W < 0,5$ – умеренная; $0,5 \leq W < 0,7$ – высокая; $W \geq 0,7$ – очень высокая согласованность. Полученные значения W находятся в диапазоне 0,52–0,78 (в зависимости от кейса и параметра), что позволяет считать согласованность экспертов достаточной для использования усредненных оценок в дальнейшем анализе.

Следует отметить, что высокий уровень согласованности по большинству параметров (особенно А1, А4, Б1, Б3) объясняется прозрачностью критериев анкеты и однозначностью текстов ответов. Наименьшая согласованность

зафиксирована по параметру Б2 (уровень эмпатии), где оценки экспертов варьировались в диапазоне 0–2, что отражает сложность объективной оценки аффективной эмпатии как психологического феномена. Данное расхождение учитывалось при интерпретации результатов: для Б2 в спорных случаях использовалась медиана, а не среднее арифметическое значение.

Прежде чем перейти к интерпретации эмпирических данных, необходимо прояснить нашу методологическую позицию относительно использования классических прагматических принципов Г. П. Грайса и Дж. Лича в качестве аналитического инструмента для оценки ответов ПП. Действительно, терапевтическая коммуникация обладает собственной прагматической спецификой, которая может существенно отличаться от норм повседневного общения, на материале которого были сформулированы максимы кооперации и вежливости (Grice, 1975; Leech, 1983).

Профессиональный психотерапевтический дискурс нередко строится на принципах, которые с точки зрения обыденной коммуникации могут выглядеть как нарушения максим. К числу таких профессиональных стратегий относятся: намеренное умолчание, уход от прямого ответа, провокативные вопросы, а также использование пауз и перефразирований, направленных на «запуск» рефлексивных процессов у клиента (Levitt et al., 2015). В пространстве терапевтического кабинета, где между клиентом и терапевтом существует доверительный контракт, закреплена профессиональная ответственность специалиста и обеспечена возможность немедленной обратной связи, указанные стратегии служат инструментами достижения терапевтического эффекта.

Однако объектом настоящего исследования выступает не сессионный

терапевтический диалог, а публичный форумный ответ психолога, который по своим коммуникативно-прагматическим параметрам существенно отличается от кабинетной консультации. Такой ответ адресован не конкретному клиенту, с которым установлены долгосрочные отношения, а анонимному пользователю, зачастую находящемуся в кризисном состоянии и ожидающему сиюминутной поддержки, а не длительного анализа. В этом контексте максимы П. Грайса и Дж. Лича выполняют в нашем исследовании роль эвристического инструмента, который позволяет зафиксировать, насколько ответ ПП или ГА приближен к условиям эффективного восприятия в неинституциональном и эмоционально напряженном диалоге. Мы используем их не как нормативные предписания о том, как должен говорить терапевт в кабинете, а как индикаторы коммуникативного комфорта для адресата, который является рядовым пользователем, обратившимся за помощью в открытое цифровое пространство.

Отсюда следует важное уточнение: низкие баллы, зафиксированные у ответов ПП по ряду параметров, не являются этической или профессиональной оценкой их компетенции. Напротив, выявленные нами расхождения отражают жанрово-коммуникативные ограничения форумного формата, в котором профессиональные стратегии работы с клиентом, эффективные в кабинетных условиях, оказываются прагматически нереализованными для адресата, находящегося в состоянии эмоционального дистресса. Пользователь, обращаясь на форум, в большинстве случаев ожидает конкретной, структурированной и безотлагательной поддержки, однако получает аналитический ответ, ориентированный на рефлекссию и долгосрочную работу, что создает прагматический разрыв между ожиданиями адресата и реальностью ответа ПП.

В свою очередь, высокие баллы, которые демонстрирует ГА, не делают его более эффективным терапевтом. Эти оценки свидетельствуют о том, что ГА симулирует кооперативную модель общения, которая внешне соответствует ожиданиям пользователя, демонстрируя «понимание» и «сочувствие». Однако, как показывают результаты, в устном канале коммуникации эта же модель оказывается несостоятельной из-за избыточной длины и монологичности ответа, что делает его трудным для восприятия.

Таким образом, применение максим Грайса и Лича в настоящем исследовании не ставит своей задачей измерить профессионализм ПП или похвалить ГА. Напротив, именно низкие баллы ПП косвенно подтверждают их профессиональную подготовку, однако демонстрируют, что в условиях форумной коммуникации, лишенной терапевтического контракта, данные стратегии теряют свою эффективность. Мы стремимся выявить рассогласованность между ожиданиями пользователя, жанровыми ограничениями форумной коммуникации, архитектурой ответа ГА и каналом его передачи. Именно такой подход позволяет перейти от общих утверждений о полезности или вредности ИИ-технологий к построению прагматической модели, учитывающей не только содержание, но и условия восприятия высказывания в кризисной ситуации.

Для проверки статистической значимости различий между оценками ПП и ГА был применен t-критерий Стьюдента для зависимых выборок (paired samples t-test). Выбор данного критерия обусловлен тем, что каждый эксперт оценивал оба ответа на один и тот же кейс, что создает парные наблюдения. Расчет производился в программе SPSS (Analyze → Compare Means → Paired-Samples T Test). Уровень статистической значимости был установлен на уровне $p < 0,05$.

Результаты: статистически значимые различия ($p < 0,05$) между ПП и ГА были

выявлены по следующим параметрам (см. Таблицу 2):

Таблица 2. Сравнение медианных оценок ответов ПП и ГА и результаты t-критерия Стьюдента для зависимых выборок

Table 2. Comparison of median scores for PP and VA responses and results of the paired samples t-test

Параметр / Parameter	Медиана ПП (Md) / PP Median	Медиана ГА (Md) / VA Median	t-критерий / t-value	p-значение / p-value	Уровень значимости / Significance
A1. Максима количества / Maxim of Quantity	1	2	-3,21	0,018	$p < 0,05^*$
A2. Максима качества / Maxim of Quality	1	1	-0,87	0,412	$p > 0,05$
A3. Максима отношения / Maxim of Relation	1	2	-1,94	0,089	$p > 0,05$
A4. Максима способа / Maxim of Manner	1	2	-2,87	0,031	$p < 0,05^*$
B1. Стил ь общения / такт / Communication style / tact	2	2	0	1	$p > 0,05$
B2. Уровень эмпатии / Level of empathy	1	2	-2,54	0,044	$p < 0,05^*$
B3. Валидация чувств / Validation of feelings	1	2	-3,05	0,022	$p < 0,05^*$

По параметрам A2 (Максима качества) и A3 (Максима отношения) статистически значимых различий выявлено не было ($p > 0,05$), что объясняется высокой вариативностью оценок ПП, поскольку часть психологов давала обоснованные и релевантные ответы, а часть – нет, что увеличивает стандартное отклонение и снижает значимость критерия при малой выборке. При $n = 6$ значимость t-критерия ограничена, поэтому полученные результаты следует рассматривать как предварительные, требующие подтверждения на большей выборке экспертов. Тем не менее, выявленные

различия согласуются с качественным анализом текстов и не противоречат исходной гипотезе исследования.

Важно отметить, что ответ ГА оценивается как удовлетворительный лишь в аспекте письменной формы взаимодействия. При устном монологе от ГА, который длится около шести минут и не предполагает обратной связи, нарушается кооперативный баланс. Пользователь не имеет возможности вступить в диалог, задать уточняющие вопросы или выразить свои мысли. Это приводит к информационной избыточности, которая становится прагматически нецелесообразной.

Результаты и обсуждение (RESULTS AND DISCUSSION)

В рамках исследования был проанализирован корпус из ответов профессиональных психологов на интимно-личностные обращения-кейсы пользователей на специализированных форумах психологической поддержки. Анализ проводился по представленной выше анкете.

Проведенный статистический анализ медианных оценок и t-критерия Стьюдента для зависимых выборок позволил уточнить исходные представления о различиях между ответами профессиональных психологов (ПП) и голосового ассистента (ГА). Вопреки первоначальному впечатлению, складывавшемуся при анализе средних баллов, статистически значимые различия были выявлены лишь по четырем из семи параметров: А1 (максима количества), А4 (максима способа), Б2 (уровень эмпатии) и Б3 (валидация чувств). По параметрам А2 (максима качества), А3 (максима отношения) и Б1 (стиль общения / такт) различия оказались статистически незначимыми ($p > 0,05$). Данный результат требует содержательной интерпретации – рассмотрим его по блокам.

Блок А: коммуникативно-прагматические характеристики

Статистически значимое различие по А1 (максима количества) подтверждает наше исходное наблюдение. Ответы ГА значимо длиннее и подробнее, чем ответы ПП. Это, однако, не означает, что ГА лучше информирует пользователя. Напротив, в контексте интимно-личностного диалога с человеком в кризисном состоянии избыточная длина становится прагматической проблемой, особенно при устном воспроизведении. Например, пользователь, сообщаящий о суицидальных мыслях, не способен воспринять и удержать в памяти пять-семь минут монологического текста.

Статистически значимое различие по А4 (максима способа) также неоднозначно. ГА действительно демонстрирует более высокую структурированность: заголовки, списки, нумерованные шаги. В письменном канале это облегчает восприятие. Однако в устном канале та же структура превращается в монолог, не оставляющий пользователю возможности для уточнения, переспроса или обратной связи. Таким образом, максима способа у ГА соблюдена формально, но нарушена прагматически.

Отсутствие значимых различий по А2 (максима качества) и А3 (максима отношения) объясняется высокой вариативностью ответов ПП: часть психологов давала обоснованные и релевантные ответы (с маркерами вероятности, опорой на факты из запроса). Другие уходили в общие рассуждения или игнорировали ключевую просьбу. Эта вариативность увеличивает стандартное отклонение и снижает значимость критерия при малой выборке. Иными словами, по качеству и релевантности ответа речь ПП является не менее кооперативной, чем дискурс ГА. Важно, что голосовой ассистент обеспечивает стабильно высокий, но шаблонный уровень взаимодействия, тогда как человеческий ответ колеблется от глубоко профессионального до формального.

Блок Б: сензитивные характеристики

Полное совпадение медианных оценок по Б1 (стиль общения / такт) у обоих типов ответов означает, что различия между ПП и ГА лежат не в области вежливости, уважения или учета индивидуальных характеристик пользователя. Оба типа ответов в большинстве кейсов соответствуют доверительному тону интимно-личностного диалога.

Статистически значимые различия по Б2 (уровень эмпатии) и Б3 (валидация чувств) свидетельствуют о том, что

голосовой ассистент имитирует эмпатическую включенность более последовательно, чем усредненный психолог в форумном ответе.

Однако здесь необходимо сделать оговорку: высокие оценки по Б2 и Б3 у ГА отражают не подлинное сопереживание, которое алгоритм в принципе не способен испытывать, а алгоритмическую симуляцию эмпатического дискурса. Пользователь может воспринимать эту симуляцию как реальную поддержку, что в конечном итоге создает иллюзию сотрудничества, о которой писал Т. Кодряну (Codreanu, 2026).

Парадокс состоит в том, что симуляция эмпатии оказывается прагматически эффективнее ее сдержанности у ПП, но лишь до тех пор, пока пользователь не осознает её искусственную природу.

Анализ кейсов с совпадающими оценками

Особого внимания заслуживают кейсы, в которых медианные оценки ПП и ГА совпали или оказались статистически неразличимы (см. таблицу 2). В одних случаях оба ответа получали высокие баллы по большинству параметров, что объясняется удачным сочетанием содержательных и прагматических характеристик. Например, ПП задавал серию диагностических вопросов, демонстрируя когнитивную эмпатию, а ГА предлагал структурированный план самопомощи с конкретной валидацией чувств.

Однако качественный анализ показывает, что природа этих оценок различна. ПП выстраивает диалог, приглашая пользователя к рефлексии, тогда как ГА предлагает готовое решение. Это различие не отражается трехбалльной шкалой, но существенно для оценивания

степени успешности, а также для понимания коммуникативной стратегии каждого участника.

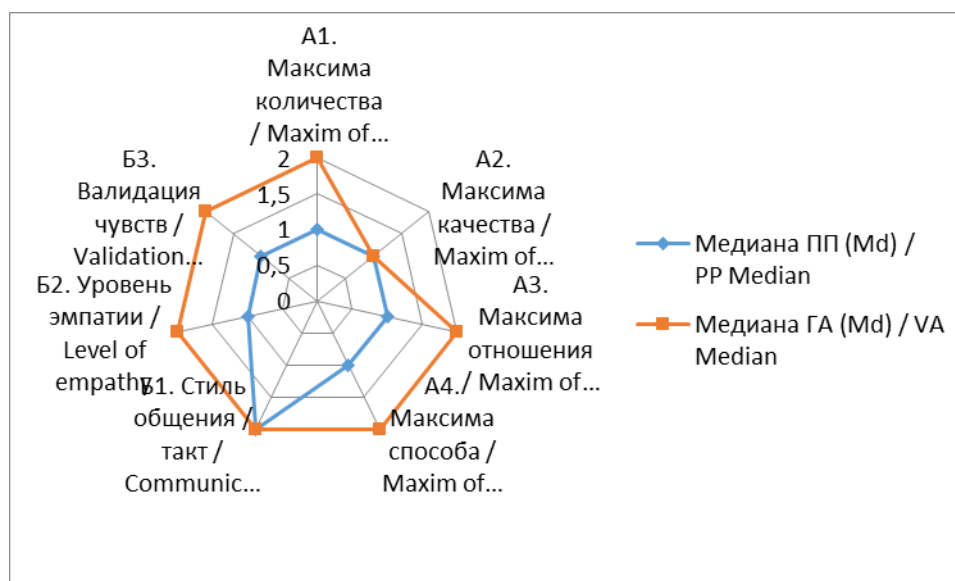
В других случаях оба ответа получали низкие баллы по Б2 и Б3, но по разным причинам. Например, ПП отвечал крайне лаконично, не продемонстрировав ни понимания, ни валидации. ГА, напротив, перегружал ответ деталями, что при устном воспроизведении нарушило бы максимум количества, но в письменном канале обеспечило высокую структурированность. Таким образом, совпадение оценок не означает совпадения коммуникативных стратегий.

Иногда оценки ПП и ГА сближались по параметрам А3 и А4, однако расхождение по Б2 и Б3 сохранялось. ПП ограничивался серией вопросов без эмоционального отклика, тогда как ГА развернул детальный анализ причин и предложил конкретные шаги. Это позволяет говорить о разной прагматической направленности ответов при формальном сходстве оценок. В обобщенном виде визуализация исследуемых параметров представлена на рисунке.

Таким образом, уточненная картина различий между ПП и ГА позволяет описать прагматическую модель ответа голосового ассистента более точно. Так, в письменном общении ГА превосходит усредненного психолога по структурированности, эмпатической симуляции и конкретности валидации, но уступает ему по вариативности и адаптивности коммуникативного поведения. В устном варианте взаимодействия эти же характеристики превращаются в избыточную длину, монологичность и иллюзорную эмпатию. Такое сочетание сильных и слабых сторон делает ГА одновременно привлекательным и потенциально опасным инструментом психологической поддержки.

Рисунок. Сравнение медианных оценок ответов ПП и ГА по параметрам коммуникативно-прагматической анкеты (0-2)

Figure. Comparison of median scores for PP and VA responses across the parameters of the communicative-pragmatic questionnaire (0-2 scale)



* различия статистически значимы при $p < 0,05$

ПП = профессиональный психолог

ГА = голосовой ассистент

Видится необходимым указать на наличие ограничения исследования, а именно отсутствие «слепой» процедуры оценки, так как эксперты знали о принадлежности ответов ПП и ГА, что потенциально может создать ситуацию предвзятости в их суждениях. Важно, что в соответствии с условиями эксперимента, эксперты оценивали исключительно текстовые характеристики. В результате значимые различия были получены лишь по четырем из семи параметров. Более того, оценивание части параметров (например, длина текста в А1 или наличие списков в А4) не может принимать субъективный характер по причине их онтологического статуса. Мы полагаем, что вышеперечисленные ограничения исключают возможные факторы субъективности или предвзятости участников эксперимента. В перспективе – включение в процедуру слепой оценки и расширение состава участников эксперимента: привлечение

профессиональных психологов и рядовых пользователей.

Выводы

Проведенное исследование позволило построить прагматическую модель ответа голосового ассистента (ГА) «Алиса» в ситуации интимно-личностного диалога, сопоставив ее с ответами профессиональных психологов (ПП) на материале 83 обращений с форумов психологической поддержки с учетом принципов кооперации и вежливости. Для каждого обращения были отобраны ответы ПП и сгенерированы ответы ГА, что позволило сформировать параллельный корпус и провести прямое сопоставление.

Была разработана коммуникативно-прагматическая анкета, включающая блок максим Г. П. Грайса (количество, качество, отношение, способ) и блок сензитивных характеристик (стиль/такт, эмпатия, валидация чувств). Оценка производилась шестью независимыми экспертами.

Согласованность мнений проверялась коэффициентом конкордации Кендалла ($W = 0,52-0,78$), что позволяет считать оценки достаточно надежными для предварительного анализа. Обработка данных велась с использованием медианных значений (Md). Для проверки значимости различий применялся t -критерий Стьюдента для зависимых выборок.

Статистически значимые различия ($p < 0,05$) выявлены по четырем параметрам: А1 (максима количества), А4 (максима способа), Б2 (уровень эмпатии) и Б3 (валидация чувств). По параметрам А2 (максима качества), А3 (максима отношения) и Б1 (стиль общения / такт) различия оказались незначимыми ($p > 0,05$).

В результате отсутствуют значимые различия по такту (Б1), где медианные оценки ПП и ГА полностью совпали.

Ответы ГА значимо длиннее и подробнее. В письменном канале это может восприниматься как преимущество, однако в ситуации кризиса избыточная длина становится прагматической проблемой. Например, пользователь, сообщаящий о суицидальных мыслях, не способен воспринять и удержать в памяти длинный монологический текст, поэтому нарушение максимы количества у ГА является не преимуществом, а риском, особенно при устном воспроизведении.

ГА демонстрирует значимо более высокую структурированность. В ситуации письменной коммуникации это облегчает восприятие, но в устном взаимодействии та же структура превращается в монолог, не оставляющий пользователю возможности для уточнения и обратной связи. Максима способа у ГА соблюдена формально, но нарушена прагматически.

ГА значимо превосходит ПП по уровню эмпатии (Б2) и конкретности валидации чувств (Б3). Однако эти высокие оценки отражают не подлинное сопереживание, а алгоритмическую симуляцию эмпатического дискурса.

Пользователь может воспринимать эту симуляцию как реальную поддержку, но в этом заключается лишь иллюзия сотрудничества.

Отсутствуют значимые различия по качеству (А2) и релевантности (А3). Это объясняется высокой вариативностью ответов ПП. Часть психологов давала обоснованные и релевантные ответы, а часть уходила в общие рассуждения или игнорировала ключевые просьбы. В итоге ПП оказались менее предсказуемы, а ГА обеспечивал стабильно высокий, но шаблонный уровень.

Анализ кейсов с совпадающими оценками показал, что совпадение медианных оценок не означает совпадения коммуникативных стратегий.

На основе сопоставительного анализа была построена прагматическая модель ответа ГА. В письменном канале ГА превосходит усредненного психолога по структурированности, эмпатической симуляции и конкретности валидации, но уступает ему по вариативности и адаптивности. В устном канале эти же характеристики превращаются в прагматические риски.

Полученные значения t -критерия носят предварительный характер, требуя подтверждения на расширенной выборке. Тем не менее, выявленные различия согласуются с качественным анализом текстов и не противоречат исходной гипотезе.

Мы предлагаем практические рекомендации разработчикам ГА «Алиса», а именно использовать разбиение на блоки при устном ответе с интервалами 30–40 секунд и паузами на рефлексии. Выносить подробные инструкции в отдельные «короткие ответы по запросу». В начале ответа давать минимально необходимый набор из 1–2 техник и экстренного контакта специальных служб, а затем спрашивать согласие на продолжение. Эти меры направлены на повышение качества ответов ГА и эффективности

коммуникации в ситуациях психологического дистресса.

Дальнейшие исследования могут быть направлены на расширение экспертной группы для повышения статистической мощности, а также на разработку гибридных моделей, сочетающих доказательность и эмпатическую глубину ГА с лаконичностью и индивидуальным подходом, характерными для консультирования с настоящим психологом.

Statement on the Use of Generative AI: The authors declare that no generative artificial intelligence or AI-assisted technologies requiring disclosure under the Journal's policy were used in conducting the research or preparing this manuscript.

Заявление об использовании генеративного ИИ: Авторы заявляют, что при проведении исследования и подготовке настоящей рукописи генеративный искусственный интеллект и ИИ-ассистированные технологии, подлежащие раскрытию в соответствии с политикой журнала, не использовались.

Список литературы

Бермус А. Г. Преимущества и риски использования ChatGPT в системе высшего образования: теоретический обзор [Электронный ресурс] // Педагогика. Вопросы теории и практики. 2024. № 8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/preimuschestva-i-riski-ispolzovaniya-chatgpt-v-sisteme-vysshego-obrazovaniya-teoreticheskiy-obzor> (дата обращения: 26.12.2025).

Бермус А. Г., Сизова Е. В. Этические аспекты реализации технологий искусственного интеллекта в классическом университете: анализ отношения студенческой аудитории // Непрерывное образование: XXI век. 2025. Т. 13, № 2. С. 1–16. DOI: 10.15393/j5.art.2025.10585.

Бушев А. Б. Языковые особенности текстов, используемых в психотерапевтической коммуникации: дис. ... канд. филол. н. Тверь, 1999. 245 с.

Гладкова Л. Н., Раведовская У. Ю., Семеновских Т. В., Булыгина Ю. В.,

Фроленкова А. Л., Крежевских О. В. Качественное исследование когнитивных предпочтений студентов при использовании искусственного интеллекта // Science for Education Today. 2025. Т. 15. № 4. С. 136–157. DOI: [10.15293/2658-6762.2504.06](https://doi.org/10.15293/2658-6762.2504.06)

Грайс Г. П. Логика и речевое общение // Новое в зарубежной лингвистике. М.: Прогресс, 1985. Вып. 16. Лингвистическая прагматика. С. 217–237.

Гринева М. С. Содержательные характеристики речевых действий практического психолога в терапевтическом дискурсе: автореф. дис. ... канд. филол. н. Тверь, 2018. 21 с.

Ермакова О. П., Земская Е. А. К построению типологии коммуникативных неудач (на материале естественного русского диалога) // Русский язык в его функционировании. Коммуникативно-прагматический аспект. Москва: Академический научно-издательский, производственно-полиграфический и книгораспространительский центр РАН; Издательство "Наука", 1993. С. 30–64.

Исламов Р. С., Савельева И. В. Роль искусственного интеллекта в современной повседневной коммуникации // Коммуникативные исследования. 2025. Т. 12. № 4. С. 821–835. DOI: 10.24147/2413-6182.2025.12(4).821-835

Кильмухаметова Е. Ю. Основные понятия теории релевантности // Вестник Томского государственного университета. 2006. № 291. С. 170–172.

Ленец А. В. Ложь в коммуникации как нарушение прагматических правил принципа кооперации // Верхневолжский филологический вестник. 2016. № 4. С. 105–108.

Макеева Л. Б. Теория релевантности, прагматика и проблема значения // Философский журнал. 2022. Т. 15. № 3. С. 125–139.

Матвеева Г. Г., Ленец А. В., Петрова Е. И. Основы прагмалингвистики: монография. М.: Флинта, Наука, 2013. 230 с.

Минзарилов Р. Г., Порошенко О. Ю. Современные социальные теории в исследовании отношений человека и искусственного интеллекта // Вестник экономики, права и социологии. 2025. № 4.

C. 288–292. DOI: 10.24412/1998-5533-2025-4-288-292.

Мустайоки А. Коммуникативные неудачи сквозь призму потребностей говорящего // Язык и мысль: современная когнитивная лингвистика / Сост. А. А. Кибрик, А. Д. Кошелев; ред. А. А. Кибрик, А. Д. Кошелев, А. В. Кравченко, Ю. В. Мазурова, О. В. Федорова. М.: Языки славянской культуры, 2015. С. 543–559.

Остин Дж. Слово как действие // Новое в зарубежной лингвистике. М.: Прогресс, 1986. Вып. 17. С. 22–31.

Серль Дж. Р. Классификация иллокутивных актов // Новое в зарубежной лингвистике. Теория речевых актов / Сост. и вступ. статьи И. М. Кобозевой и В. З. Демьянкова. Вып. XVII. М.: Прогресс, 1986. С. 170–194.

Сумина Н. В. Семантические и прагматические характеристики психотерапевтического дискурса: автореферат дис. ... канд. филол. н. Нальчик, 2017. 22 с.

Падучева Е. В. Прагматические аспекты связности диалога // Известия АН СССР. Серия литературы и языка. 1982. Т. 41. № 4. С. 305–313.

Пеньков Б. В., Агафонова Л. И., Смоленчук О. Ю., Виноградова Е. В. Эмпирический анализ функционала искусственного интеллекта в преподавании английского языка // Философия образования. 2025. Т. 25. № 2. С. 159–174. DOI: 10.15372/PNE20250211.

Перов В. Ю. Идея моральной автономии в философии И. Канта и этические проблемы систем искусственного интеллекта // Дискурсы этики. 2024. № 3–4 (23–24). С. 13–24.

Формановская Н. И. Речевое взаимодействие: коммуникация и прагматика. М., 2007. 480 с.

Хутыз И. П. Нарушение максим коммуникации П. Грайса как стратегия эффективного лекционного дискурса // Коммуникативные исследования. 2019. Т. 6. № 2. С. 451–464.

Bojić L., Kovačević P., Čabarkapa M. Does GPT-4 surpass human performance in linguistic pragmatics? // Humanities and Social Sciences Communications. 2025. № 12. Pp. 794. DOI: [10.1057/s41599-025-04912-x](https://doi.org/10.1057/s41599-025-04912-x)

Codreanu T. Cooperation After the Algorithm: Designing Human-AI Coexistence

Beyond the Illusion of Collaboration // Computer Science. 2026. arXiv:2602.19629. DOI: 10.48550/arXiv.2602.19629

Edwards C., Edwards A., Spence P. R., Westerman D. Initial Interaction Expectations with Robots: Testing the Human-To-Human Interaction Script // Communication Studies. 2016. № 67 (2). Pp. 227–238. DOI: 10.1080/10510974.2015.1121899

Glikson E., Woolley A. W. Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research // Academy of Management Annals. 2020. № 14 (2). Pp. 627–660. DOI: [10.5465/annals.2018.0057](https://doi.org/10.5465/annals.2018.0057)

Greussing E., Gaiser F., Klein S. H. et al. Researching interactions between humans and machines: methodological challenges // Publizistik. 2022. № 67. Pp. 531–554. DOI: [10.1007/s11616-022-00759-3](https://doi.org/10.1007/s11616-022-00759-3)

Grice H. P. Logic and conversation // Syntax and Semantics III - Speech Acts; P. Cole, J. J. Morgan (eds.) New York: Academic Press, 1975. Pp. 41–58.

Guzman A. L., Lewis S. C. Artificial Intelligence and Communication: A human-machine communication research agenda // New Media and Society. 2020. № 22 (1). Pp. 70–86. DOI: [10.1177/1461444819858691](https://doi.org/10.1177/1461444819858691)

Hertz N., Wiese E. Good advice is beyond all price, but what if it comes from a Machine? // Journal of Experimental Psychology Applied. 2019. № 25 (3). Pp. 386–395. DOI: [10.1037/xap0000205](https://doi.org/10.1037/xap0000205)

Hill J., Ford R. W., Farreras I. G., Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations // Computers in Human Behavior. 2015. № 49. Pp. 245–250. DOI: [10.1016/j.chb.2015.02.026](https://doi.org/10.1016/j.chb.2015.02.026)

Horn L. R., Ward G. (Eds.) The Handbook of pragmatics. Blackwell Publishing, 2006. 867 p.

Jain R., Kumar A. From what (motives) to what (outcomes) of relationships with artificially intelligent voice assistants // International Journal of Information Management. 2025. Volume 85. P. 102953. DOI: 10.1016/j.ijinfomgt.2025.102953

Kim Y., Sundar S. S. Anthropomorphism of computers: Is it mindful or mindless? // Computers in Human Behavior. 2012. № 28 (1). Pp. 241–250. DOI: [10.1016/j.chb.2011.09.006](https://doi.org/10.1016/j.chb.2011.09.006)

Kosinski M. Theory of Mind May Have Spontaneously Emerged in Large Language

Models. 2023. ArXiv.
DOI:10.48550/arXiv.2302.02083

Leech G. Principles of Pragmatics. London: Routledge, 1983. 264 p.

Leech G., Larina T. V. Politeness: West and East // Russian Journal of Linguistics. 2014. № 4. Pp. 9–34.

Levinson S. C. Pragmatics. Cambridge: Cambridge University Press, 1983. 420 p.

Levitt H. M., Lu E., Pomerville A., Surace F. Pursuing the question of reflexivity in psychotherapy and qualitative methods: The contributions of David L. Rennie // Counselling and Psychotherapy Research. 2015. №15 (1). Pp. 3–11. DOI:10.1002/capr.12021.

Rapp A., Curti L., Boldi A. The human side of human-chatbot interaction: A systematic literature review of ten years of research on text-based chatbots // International Journal of Human-Computer Studies. 2021. Volume 151. DOI: [10.1016/j.ijhcs.2021.102630](https://doi.org/10.1016/j.ijhcs.2021.102630)

Saavedra A. Voice Assistants: Harmonizing Human-Computer Interactions // International Encyclopedia of Business Management. 2026. Volume 3. Pp. 584–587.

Scolari C.-A. Start making sense. Sociosemiotic contributions to the understanding of Generative Artificial Intelligences // Communication & Society. 2024. № 37 (4). Pp. 293–308. DOI:10.15581/003.37.4.293-308

Shannon C. E. A Mathematical Theory of Communication // The Bell System Technical Journal. 1948. Vol. 27. Pp. 379–423, 623–656.

Spence P. R. Searching for questions, original thoughts, or advancing theory: Human-machine communication // Computers in Human Behavior. 2019. № 90. Pp. 285–287. DOI: [10.1016/j.chb.2018.09.014](https://doi.org/10.1016/j.chb.2018.09.014)

Sperber D., Wilson D. Relevance Communication and Cognition. Second Edition. Blackwell Ltd., 1995. 331 p.

Sperber D., Wilson D. Relevance theory // Horn L., Ward G. (eds.) The Handbook of Pragmatics. Blackwell Publishing, 2006. Pp. 607–632.

Ullman D., Malle B F. What does it mean to trust a robot? Steps toward a multidimensional measure of trust // HRI 18 Companion. 2018. Pp. 263–264. DOI: [10.1145/3173386.3176991](https://doi.org/10.1145/3173386.3176991)

References

Bermus, A. G. (2024). Preimushchestva i riski ispolzovaniya ChatGPT v sisteme vysshego

obrazovaniya: teoreticheskiy obzor [Advantages and risks of using ChatGPT in higher education: a theoretical review], *Pedagogika. Voprosy teorii i praktiki*, 8. (In Russian)

Bermus, A. G. and Sizova, E. V. (2025). Eticheskie aspekty realizatsii tekhnologii iskusstvennogo intellekta v klassicheskom universitete: analiz otnosheniya studencheskoy auditorii [Ethical aspects of implementing artificial intelligence technologies in a classical university: an analysis of student attitudes], *Nepreryvnoe obrazovanie: XXI vek*, 13 (2), 1–16. DOI: 10.15393/j5.art.2025.10585 (In Russian)

Bushev, A. B. (1999). *Yazykovye osobennosti tekstov, ispolzuemykh v psikhoterapevticheskoy kommunikatsii* [Linguistic features of texts used in psychotherapeutic communication], Cand. Thesis, Tver, 245 p. (In Russian)

Gladkova, L. N., Ravedovskaya, U. Yu., Semenovskikh, T. V., Bulygina, Yu. V., Frolenkova, A. L. and Krezhevskikh, O. V. (2025). Kachestvennoe issledovanie kognitivnykh predpochteniy studentov pri ispolzovanii iskusstvennogo intellekta [Qualitative study of students' cognitive preferences when using artificial intelligence], *Science for Education Today*, 15 (4), 136–157. DOI: 10.15293/2658-6762.2504.06 (In Russian)

Grice, H. P. (1985). Logika i rechevoe obshchenie [Logic and speech communication], in *Novoe v zarubezhnoi lingvistike. Vyp. 16. Lingvisticheskaya pragmatika*, Progress, Moscow, Russia, 217–237. (In Russian)

Grineva, M. S. (2018). Soderzhatelnye harakteristiki rechevykh deistviy prakticheskogo psikhologa v terapevticheskom disкурсе [Content Characteristics of the Speech Actions of a Practical Psychologist in Therapeutic Discourse], Abstract of Candidate Thesis (Philological Sciences), Tver, 21 p. (In Russian)

Ermakova, O. P. and Zemskaya, E. A. (1993). *K postroeniyu tipologii kommunikativnykh neudach (na materiale estestvennogo russkogo dialoga)* [On the construction of a typology of communication failures (on the material of natural Russian dialogue)], in *Russkiy yazyk v ego funktsionirovaniy. Kommunikativno-pragmaticheskiy aspekt*, Akademicheskii nauchno-izdatelskiy, proizvodstvenno-poligraficheskii i knigorasprostranitel'skiy tsentr

RAN; Izdatel'stvo "Nauka", Moscow, Russia, 30–64. (In Russian)

Islamov, R. S. and Saveleva, I. V. (2025). Rol iskusstvennogo intellekta v sovremennoy povsednevnoy kommunikatsii [The role of artificial intelligence in modern everyday communication], *Kommunikativnye issledovaniya*, 12 (4), 821–835. DOI: 10.24147/2413-6182.2025.12(4).821-835 (In Russian)

Kilmuhametova, E. Yu. (2006). Osnovnye ponyatiya teoriy relevantnosti [Basic concepts of relevance theory], *Vestnik Tomskogo gosudarstvennogo universiteta* [Tomsk State University Bulletin], 291, 170–172. (In Russian)

Lenets, A. V. (2016). Lozh v kommunikatsii kak narushenie pragmaticheskikh pravil printsipa kooperatsii [Lies in communication as a violation of pragmatic rules of the cooperation principle], *Verkhnevolzhskiy filologicheskii vestnik* [Verkhnevolzhski Philological Bulletin], 4, 105–108. (In Russian)

Makeeva, L. B. (2022). Teoriya relevantnosti, pragmatika i problema znacheniya [Relevance theory, pragmatics and the problem of meaning], *Filosofskiy zhurnal*, 15 (3), 125–139. (In Russian)

Matveeva, G. G., Lenets, A. V. and Petrova, E. I. (2013). *Osnovy pragmalingvistiki* [Fundamentals of pragmalinguistics], Flinta, Nauka, Moscow, Russia. (In Russian)

Minzaripov, R. G. and Poroshenko, O. Yu. (2025). Sovremennye sotsialnye teorii v issledovanii otnosheniy cheloveka i iskusstvennogo intellekta [Modern social theories in the study of human-artificial intelligence relations], *Vestnik ekonomiki, prava i sotsiologii* [The Review of Economy, the Law and Sociology], 4, 288–292. DOI: 10.24412/1998-5533-2025-4-288-292 (In Russian)

Mustayoki, A. (2015). Kommunikativnye neudachi skvoz prizmu potrebnosti govoryashchego [Communication failures through the prism of the speaker's needs], in Kibrik, A. A., Koshelev, A. D., Kravchenko, A. V., Mazurova, Yu. V. and Fedorova, O. V. (Eds.), *Yazyk i mysl: sovremennaya kognitivnaya lingvistika, Yazyki slavyanskoy kultury*, Moscow, Russia, 543–559. (In Russian)

Austin, J. (1986). Slovo kak deistvie [Word as action], in *Novoe v zarubezhnoy lingvistike. Vyp. 17. Teoriya rechevykh aktov*, Progress, Moscow, Russia, 22–31. (In Russian)

Searle, J. R. (1986). Klassifikatsiya illokutivnykh aktov [Classification of illocutionary acts], in *Novoe v zarubezhnoy lingvistike. Vyp. 17. Teoriya rechevykh aktov*, Progress, Moscow, Russia, 170–194. (In Russian)

Paducheva, E. V. (1982). Pragmaticheskie aspekty svyaznosti dialoga [Pragmatic aspects of dialogue coherence], *Izvestiya Akademiy nauk SSSR. Seriya literatury i yazyka* [Proceedings of the USSR Academy of Sciences. Literature and Language Series], Nauka, Moscow, Russia, 41 (4), 305–313. (In Russian)

Penkov, B. V., Agafonova, L. I., Smolenchuk, O. Yu. and Vinogradova, E. V. (2025). Empiricheskii analiz funktsionala iskusstvennogo intellekta v prepodavanii angliyskogo yazyka [Empirical analysis of artificial intelligence functionality in English language teaching], *Filosofiya obrazovaniya* [Philosophy of Education], 25 (2), 159–174. DOI: 10.15372/PHE20250211 (In Russian)

Perov, V. Yu. (2024). Ideya moralnoy avtonomii v filosofii I. Kanta i eticheskie problemy sistem iskusstvennogo intellekta [The idea of moral autonomy in I. Kant's philosophy and ethical problems of artificial intelligence systems], *Diskursy etiki*, 3–4 (23–24), 13–24. (In Russian)

Formanovskaya, N. I. (2007). *Rechevoe vzaimodeistvie: kommunikatsiya i pragmatika* [Speech interaction: communication and pragmatics], Moscow, Russia. (In Russian)

Hutyk, I. P. (2019). Narushenie maksim kommunikatsii P. Graisa kak strategiya effektivnogo lektzionnogo diskursa [Violation of Grice's communication maxims as a strategy of effective lecture discourse], *Kommunikativnye issledovaniya*, 6 (2), 451–464. (In Russian)

Bojić, L., Kovačević, P. Čabarkapa, M. (2025). Does GPT-4 surpass human performance in linguistic pragmatics? *Humanities and Social Sciences Communications*, 12, 794. DOI: 10.1057/s41599-025-04912-x (In English)

Codreanu, T. (2026). Cooperation After the Algorithm: Designing Human-AI Coexistence Beyond the Illusion of Collaboration, *Computer Science*, arXiv:2602.19629. DOI: 10.48550/arXiv.2602.19629 (In English)

Edwards, C., Edwards, A., Spence, P. R. and Westerman, D. (2016). Initial Interaction Expectations with Robots: Testing the Human-To-Human Interaction Script, *Communication Studies*, 67 (2), 227–238.

<https://doi.org/10.1080/10510974.2015.1121899>

(In English)

Glikson, E., Woolley, A. W. (2020). Human trust in artificial intelligence: Review of empirical research, *Academy of Management Annals*, 14 (2), 627–660. DOI: 10.5465/annals.2018.0057 (In English)

Greussing, E., Gaiser, F., Klein, S. H. et al. (2022). Researching interactions between humans and machines: methodological challenges, *Publizistik*, 67, 531–554. DOI: 10.1007/s11616-022-00759-3 (In English)

Grice, H. P. (1975). Logic and conversation. In P. Cole and J.J. Morgan (eds.) *Syntax and Semantics IYI - Speech Acts*, New York: Academic Press, 41–58. (In English)

Guzman, A. L., Lewis, S. C. (2020). Artificial Intelligence and Communication: A human-machine communication research agenda, *New Media and Society*, 22(1), 70–86. DOI: 10.1177/1461444819858691 (In English)

Hertz, N., Wiese, E. (2019). Good advice is beyond all price, but what if it comes from a Machine?, *Journal of Experimental Psychology Applied*, 25 (3), 386–395. DOI: 10.1037/xap0000205 (In English)

Hill, J., Randolph Ford, W., Farreras, I. G. (2015). Real conversations with artificial intelligence: A comparison between human-human online conversations and human-chatbot conversations, *Computers in Human Behavior*, 49, 245–250. DOI: 10.1016/j.chb.2015.02.026 (In English)

Horn, L. R., Ward, G. (Eds.) (2006). *The Handbook of pragmatics*. Blackwell Publishing. 867 p. (In English)

Jain, R., Kumar, A. (2025). From what (motives) to what (outcomes) of relationships with artificially intelligent voice assistants, *International Journal of Information Management*, 85, 102953. DOI: 10.1016/j.iyinfomgt.2025.102953 (In English)

Kim, Y., Sundar, S. S. (2012). Anthropomorphism of computers: Is it mindful or mindless?, *Computers in Human Behavior*, 28 (1), 241–250. DOI: 10.1016/j.chb.2011.09.006 (In English)

Kosinski M (2023). *Theory of Mind May Have Spontaneously Emerged in Large Language Models*. ArXiv. DOI: 10.48550/arXiv.2302.02083

Leech, G., Larina, T. V. (2014). Politeness: West and East, *Russian Journal of Linguistics*, 4, 9–34.

Leech, G. (1983). *Principles of Pragmatics*, London, Longman.

Levinson, S. C. (1983). *Pragmatics*, Cambridge University Press, Cambridge, 420 p.

Levitt, H. M., Lu, E., Pomerville, A., Surace, F. (2015). Pursuing the question of reflexivity in psychotherapy and qualitative methods: The contributions of David L. Rennie, *Counselling and Psychotherapy Research*, 15 (1), 3–11. DOI: 10.1002/capr.12021. (In English)

Rapp, A., Curti, L., Boldi, A. (2021). The human side of human-chatbot interaction: A systematic literature review of ten years of research on text-based chatbots, *International Journal of Human-Computer Studies*, 151. DOI: 10.1016/j.iyhcs.2021.102630 (In English)

Saavedra, A. (2026). Voice Assistants: Harmonizing Human-Computer Interactions, *International Encyclopedia of Business Management*, 3, 584–587. (In English)

Scolari, C.-A. (2024). Start making sense. Sociosemiotic contributions to the understanding of Generative Artificial Intelligences, *Communication & Society*, 37(4), 293–308. DOI: 10.15581/003.37.4.293-308 (In English)

Shannon, C. E. (1948). A Mathematical Theory of Communication, *The Bell System Technical Journal*, 27, 379–423, 623–656. (In English)

Spence, P. R. (2019). Searching for questions, original thoughts, or advancing theory: Human-machine communication, *Computers in Human Behavior*, 90, 285–287. DOI: 10.1016/j.chb.2018.09.014 (In English)

Sperber, D., Wilson, D. (1995). *Relevance Communication and Cognition*. Second Edition. Blackwell Ltd. 331 p.

Sperber, D., Wilson, D. (2006). Relevance theory. In Horn, L. & Ward, G. (eds.). *The Handbook of Pragmatics*, 607–632. (In English)

Sumina, N. V. (2017). *Soderzhatel'nye karakteristiki rechevyh dejstviy prakticheskogo psihologa v terapevticheskom diskurse* [Semantic and pragmatic characteristics of psychotherapeutic discourse], Abstract of Cand. Thesis (Philology Sc.), Nalchik, 22 p. (In Russian)

Ullman, D., Malle, B. F. (2018). What does it mean to trust a robot? Steps toward a multidimensional measure of trust. *HRI 18 Companion*, 263–264. DOI: 10.1145/3173386.3176991 (In English)

Все авторы прочитали и одобрили окончательный вариант рукописи.

All authors have read and approved the final manuscript.

Конфликты интересов: у авторов нет конфликтов интересов для декларации.

Conflicts of interests: the authors have no conflicts of interest to declare.

Роман Сергеевич Исламов, кандидат филологических наук, доцент, доцент кафедры иностранных языков Института филологии, иностранных языков и медиакоммуникаций, Кемеровский государственный университет, Кемерово, Россия.

Roman S. Islamov, Candidate of Philology, Associate Professor, Associate Professor at The Department of Foreign

Languages, The Institute of Philology, Foreign Languages, And Media Communications, Kemerovo State University, Kemerovo, Russia.

Савельева Ирина Викторовна, доктор филологических наук, доцент, профессор кафедры иностранных языков Института филологии, иностранных языков и медиакоммуникаций, Кемеровский государственный университет, Кемерово, Россия.

Irina V. Savelyeva, Doctor of Philology, Associate Professor, Professor at The Department of Foreign Languages, The Institute of Philology, Foreign Languages, And Media Communications, Kemerovo State University, Kemerovo, Russia.

Приложение 1

Перед Вами находится пакет материалов, включающий:

- Обращение пользователя — реальный запрос на психологическую поддержку с открытого форума.
- Ответ профессионального психолога (ПП) — оригинальный ответ, данный в рамках форумного обсуждения.
- Ответ голосового ассистента «Алиса» (ГА) — ответ, сгенерированный нейросетевой системой на то же обращение.

Ваша задача — ознакомиться с каждым обращением и обоими ответами, после чего оценить каждый из ответов по предложенной ниже коммуникативно-прагматической анкете.

Общие правила оценки

- Оценка производится отдельно для каждого ответа (сначала оценивается ответ ПП, затем — ответ ГА). Оценивать следует исключительно письменный текст ответа, как он представлен в материале. Оценка выставляется по трехбалльной шкале (см. описание каждого параметра).
- Будьте максимально объективны. Оценивайте не личное впечатление от содержания («нравится / не нравится»), а степень реализации конкретного коммуникативного или психологического параметра.
- Если параметр в ответе отсутствует полностью или реализован крайне слабо — ставьте 0.
- Если параметр реализован частично, есть заметные признаки, но не полноценно, — ставьте 1.
- Если параметр реализован в полной мере, ярко и последовательно, — ставьте 2.

БЛОК А. КОММУНИКАТИВНО-ПРАГМАТИЧЕСКИЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОТВЕТА	
A1	Максима количества (шкала оценки 0-1-2) 1. Количество слов 2. Соответствует ли объем и детализация ответа запросу? 3. Нет ли информационной избыточности или недостаточности при имплицитной оценке?
A2	Максима качества (шкала оценки 0-1-2) 1. Насколько ответ обоснован? 2. Используются ли маркеры вероятности? 3. Нет ли непроверенных утверждений?
A3	Максима отношения (релевантности) (шкала оценки 0-1-2) 1. Релевантен ли ответ конкретному запросу / пользователю? 2. Соответствует ли направленность и тип реакции потребностям пользователя?
A4	Максима способа (ясности) (шкала оценки 0-1-2) 1. Индекс удобочитаемости (automated readability index) 2. Ясен ли ответ? 3. Хорошо ли структурирован? 4. Имеются ли импликатуры?
БЛОК Б. СЕНЗИТИВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ ОТВЕТА	
B1	Стиль общения / такт (шкала оценки 0-1-2) 1. Формальный / неформальный 2. Обращение по имени: да / нет 3. Учет возраста, пола и социального статуса / профессии
B2	Уровень эмпатии (шкала оценки 0-1-2) 1. Когнитивная эмпатия (понимание ситуации) 2. Аффективная эмпатия (разделение чувств)
B3	Валидация чувств (согласие с их правом на существование) (шкала оценки 0-1-2) 1. Есть / нет 2. Общая (признание общего положения дел) 3. Конкретная (признание конкретного чувства)

Порядок работы

1. Прочитайте обращение пользователя.
2. Прочитайте ответ Психолога. Оцените его по всем параметрам (A1–A4, B1–B3).
Занесите баллы в таблицу.
3. Прочитайте ответ Алисы. Оцените его по тем же параметрам. Занесите баллы в таблицу.
4. Переходите к следующему кейсу.

Параметр	Психолог (балл)	Алиса (балл)
А1. Максима количества		
А2. Максима качества		
А3. Максима отношения (релевантности)		
А4. Максима способа (ясности)		
Б1. Стил ь общения / такт		
Б2. Уровень эмпатии		
Б3. Валидация чувств		