

ВИКОРИСТАННЯ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ У КРИЗОВОМУ КОНСУЛЬТУВАННІ

Мухіна Галина Вікторівна

кандидат педагогічних наук, доцент,
доцент кафедри соціально-гуманітарних дисциплін
Донецький державний університет внутрішніх справ, Україна

У сучасному світі технології штучного інтелекту (далі – ШІ) сприймаються як високоефективний засіб вирішення багатьох проблем, які сьогодні стоять на порядку денному розвитку світової цивілізації. Як зазначає О. Баранов суттєвим бар'єром на шляху втілення такого розуміння ролі та значення штучного інтелекту у практику всіх сфер соціальної активності людства є існуюча неоднозначність у визначенні дефініції терміну «штучний інтелект» [1, с.32]. Поняття «штучний інтелект» можна окреслити як інтелект, що має штучне походження та імітує (моделює) певну сукупність когнітивних функцій еквівалентних відповідним когнітивним функціям людини [1, с.45].

Сьогодні штучний інтелект все активніше впроваджується в різні сфери людської діяльності, зокрема в психологічне консультування та психологічну кризову підтримку. Слід зазначити, що дослідження використання штучного інтелекту у кризовому консультуванні є відносно новою та перспективною галуззю. Хоча конкретних науковців, які б спеціалізувалися виключно на цій тематиці, наразі небагато, існують дослідники, які вивчають застосування ШІ в психології та суміжних сферах. На думку доктора філософії, засновника і президента Woebot Health Елісон Дарсі (Alison Darsy) використання ШІ відкриває нові можливості для надання оперативної допомоги людям, які переживають стресові та кризові ситуації. Дослідження у цій сфері дозволяють оцінити ефективність ШІ у кризовому консультуванні та виявити його потенційні ризики. Варто зазначити, що дослідження на перетині ШІ та кризового консультування є міждисциплінарними, тому можуть бути корисними у різних галузях психології, комп'ютерних наук та етики [2].

Одним із напрямів застосування ШІ у кризовому консультуванні – це використання автоматизованих чат-ботів та віртуальних консультантів (розмовних агентів). Наприклад, Woebot Health – це чат-бот, який було розроблено командою психологів та дослідників Стенфордського

університету. Цей чат-бот використовує принципи когнітивно-поведінкової терапії (далі - КПТ) для надання емоційної підтримки та допомоги людям із депресією, тривожністю та стресом. Він використовується як додатковий інструмент для самопідтримки, особливо у тих випадках, коли людина не має доступу до професійного психолога. Woebot Health працює як віртуальний психолог: аналізує повідомлення користувача та пропонує відповідні техніки самопомоги; використовує перевірені наукові підходи для роботи з емоційними станами; надає людям підтримку в будь-який момент. Перевагами Woebot Health є анонімність (немає потреби в реєстрації особистих даних), що знижує психологічний бар'єр для звернення людей; гейміфікація; простий інтерфейс та дружній дизайн і взаємодія у форматі текстових повідомлень.

Елісон Дарсі наголошує на тому, що розмовні агенти (чат-бот) – це майбутнє масштабного надання послуг психічного здоров'я за допомогою інформаційних технологій. На сьогодні системи ШІ, здатні аналізувати текст та голосові повідомлення, виявляючи сигнали стресу, депресії чи суїцидальних думок. Розмовні агенти/чат-боти прагнуть відтворити людський дискурс, використовуючи алгоритми глибокого навчання для виявлення емоційного стану користувачів [2].

Як працює Woebot Health? Користувач веде діалог із ботом, відповідаючи на запитання; чат-бот аналізує емоційний стан людини та пропонує вправи (наприклад, техніки релаксації або зміни негативних думок); чат-бот може надавати мотиваційні поради та відстежувати динаміку емоційного стану користувача. На сьогодні фахівці розглядають ШІ як допоміжний інструмент для психологів: збір та аналіз даних про пацієнтів з метою індивідуалізації психотерапії; прогнозування ризику кризових станів на основі аналізу поведінкових факторів; психоедукція та навчання навичкам самопомоги.

Звісно, використання ШІ у кризовому консультуванні має свої обмеження та етичні виклики, такі як:

- відсутність емоційного компонента в ШІ може впливати на ефективність психологічної підтримки;
- питання конфіденційності та безпеки персональних даних користувачів;
- недостатня гнучкість алгоритмів у розпізнаванні складних психологічних станів;

- можливість надання хибних рекомендацій або неадекватної реакції ШІ на кризові запити;

- не здатність до глибокого розуміння контексту.

Отже, штучний інтелект відіграє важливу роль у розвитку кризового консультування, надаючи швидку допомогу та підтримку людям у складних життєвих ситуаціях. Проте для ефективного використання ШІ необхідно враховувати його обмеження та етичні виклики, а також інтегрувати технології у роботу фахівців-психологів для забезпечення комплексного підходу до кризової допомоги. Основними перспективами розвитку може стати розробка гібридних моделей, які зможуть поєднувати ШІ та людську взаємодію для підвищення якості кризового консультування; використання емоційно чутливих алгоритмів та покращення розуміння контексту кризових ситуацій тощо.

Список використаних джерел:

1. Баранов О. А. Визначення терміну «штучний інтелект». Інформація і право. № 1 (44). 2023. С. 32-49.
2. Елісон Дарсі. Why Science in the Loop is the Next Breakthrough for Mental Health. URL: <https://woebothealth.com/why-science-in-the-loop-is-the-next-breakthrough-for-mental-health/> (дата звернення: 07.03.2025).