

Психологические науки

УДК 159.99

А.А. ТИТОВА, Л.Г. ГЛАЗЫРИНА

(Волгоград)

ОСОБЕННОСТИ ПСИХОЛОГИЧЕСКОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В НЕЙРОСЕТЯХ: ВОЗМОЖНОСТИ И ОГРАНИЧЕНИЯ

Рассматриваются основные причины неготовности людей обращаться к специалистам за психологической помощью. Представлены результаты исследований, направленных на изучение особенностей психологического консультирования с помощью искусственного интеллекта. Раскрыты возможности и ограничения психологического консультирования в нейросетях.

Ключевые слова: психологическое консультирование, психотерапия, психолог, нейросеть, искусственный интеллект, чат-бот, ChatGPT.

ALEKSANDRA TITOVA, LIDIYA GLAZYRINA

(Volgograd)

SPECIFIC FEATURES OF COUNSELING PSYCHOLOGY IN NEURAL NETWORKS: POTENTIALS AND LIMITS

The article deals with the basic reasons of the people's unreadiness to appeal to the specialists for the psychological counseling. There are presented the results of the researches, directed to the study of the specific features of the psychological counseling with the help of the artificial intelligence. The authors describe the potentials and limits of the counseling psychology in the neural networks.

Key words: counseling psychology, psychotherapy, psychologist, neural network, artificial intelligence, chat bot, ChatGPT.

Стремительные изменения в общественной жизни, происходящие в современном мире, оказывают непосредственное влияние не только на качество жизни людей, но и на их психическое здоровье. Потребность в получении качественной психологической помощи остается особенно актуальной в настоящее время для большой группы людей разных возрастов. Тем не менее, в психологической практике отмечается проблема, связанная как с нехваткой специалистов, способных оказать соответствующую помощь, так и с неготовностью людей обращаться к психологу за помощью.

В 2022 г. А.А. Березиной и Ю.В. Каликовой было проведено исследование, направленное на изучение отношения современной молодежи к психологической помощи, а также причин отказа от нее. В исследование приняли участие люди, входящие в категорию «Молодежь», согласно ст. 2 Федерального закона от 30.12.2020 № 489-ФЗ «О молодежной политике в Российской Федерации» [2]. Согласно результатам исследования, авторы выделили ряд причин, по которым молодые люди отказываются от помощи психолога:

- отсутствие потребности в помощи посторонних людей: справляются с проблемами самостоятельно (14%), обращаются за помощью к семье (49%) и друзьям (29%);
- отсутствие возможности: дорого (46%), не хватает свободного времени (39%),
- сложность найти квалифицированного психолога или не доверие к специалисту (27%);
- у 17% респондентов причина отказа кроется в личностных особенностях (не принято/стыдно, не хочу копаться в собственных проблемах, боюсь осуждения близких и др.) [Там же].

Согласно данному исследованию, среди респондентов, которые не готовы обращаться за помощью к психологу, есть те, кто ищет другие способы решения своих проблем: чтение психологической

литературы, общение с другими людьми в чатах, обращение к астрологам, гадалкам, магам и чародеям, общение с виртуальным психологом в нейросети.

В рамках нашего исследования наибольший интерес представляют особенности оказания виртуальной психологической помощи нейросетью с целью обнаружения преимуществ и недостатков данной формы практики.

С момента развития современных технологий человек старается делегировать обязанности и задачи, присущим определенным специалистам на роботов и нейросети. Психологическая практика не стала исключением. Так, первой попыткой создать виртуального психолога была предпринята Weizenbaum J. в 1966 г. Ученым была создана компьютерная программа ELIZA, общение с которой напоминало разговор с психотерапевтом, использующим технику активного слушания. Несмотря на популярность данной программы среди ее пользователей, она имела ряд ограничений, главным из которых являлся непродуктивный диалог, основанный на перефразировании высказывания пользователя в вопросы [11].

В 2022–2023 гг. для пользователей нейросетей стали доступны чат-боты с искусственным интеллектом ChatGPT и ChatOwl. Данные нейросети представляют собой языковую модель, обладающей способностью генерировать человекоподобные ответы на родном языке пользователя, запоминать предыдущие вопросы и ответы, данные человеку в процессе разговора, что дает возможность использования ее для психологического консультирования.

Анализ литературы по данной теме дает нам возможность выделить ряд преимуществ использования нейросети в качестве психолога, которые помогают «клиенту» обойти причины, препятствующие обращению к специалисту.

Так, согласно ряду авторов, привлекательность для пользователей чат-ботов, оказывающих психологическую помощь, заключается в относительной дешевизне [6], возможности проведения индивидуальной и групповой консультации [4], высоком уровне конфиденциальности разговора, соблюдении нейросетью принципа «не навреди» и др. [1, 4, 8]. Авторы отмечают, что в процессе разговора с чат-ботом человеку проще раскрыться, поделиться интимными проблемами, чем с живым человеком [3]; вербализируя свои переживания, формулируя проблему при наборе сообщения, человек часто пересматривает и переформулирует его, тем самым «прокручивая» ситуацию с разных сторон. Это помогает человеку работать со своими эмоциями, развивать рефлексивность [1, 4, 7].

Исследования K. Uludag показывают, что ChatGPT обладает определенным уровнем креативности в генерировании ответов на психологические запросы. Языковая модель способна генерировать ответы, которые в некоторых случаях являются новыми, полезными и эмоционально резонансными для пользователя [10].

Ученые отмечают, что в отличие от живой встречи с психологом, которую необходимо согласовывать и планировать, нейросеть позволяет пользователям обращаться и получать оперативную помощь в любое время. Это схоже с обращением человека на горячую линию психологической помощи. М.Г. Алексеева, А.И. Зубов, И.И. Копосов, М.Ю. Новиков отмечают, что искусственный интеллект в девяти из десяти случаев, может распознать эмоции человека по голосу, и в восьми – по фотографии или видео. Эта «способность» позволяет использовать нейросети как для диагностики посттравматического стрессового расстройства (ПТСР), тревожных и депрессивных состояний, так и для проведения психотерапии [1, 4].

Не смотря на ряд преимуществ использования нейросети в качестве психолога, имеются существенные недостатки данной формы работы. Для аргументации данных выводов сравним работу реального и виртуального психолога в нейросети через этапы консультирования.

Процесс консультирования условно можно разделить на три этапа: начальный, основной и заключительный.

На первом этапе происходит построение доверительных, откровенных отношений специалиста и клиента. Важной задачей здесь является не только установление контакта, но создание условий

для снятия напряжения у клиента, появление конгруэнтности в общении, взаимопонимания. Важную роль в этом играет невербальное общение. Одним из методов подстройки является эмоциональный отклик на переживания клиента (отзеркаливание), проявляющийся в мимике, жестах, позах, интонации, паузах и т. д.

Для многих клиентов эмоциональная связь, эмпатия специалиста является важным составляющим в работе. Не смотря на то, что ряд чат-ботов могут отслеживать состояние человека и имитировать понимание и сострадание, установление доверительных и эмоциональных связей с искусственным интеллектом невозможно [4, 7, 8].

Основной этап консультирования включает в себя работу с проблемой клиента через построение диагностической беседы, проведение психодиагностики, выработки совместно с клиентом гипотетических решений проблемы, планирование действий в зависимости от принятого клиентом решения, при необходимости проведение коррекционной работы.

На данном этапе важным становится установление реальной проблемы, формулирование конструктивного запроса. Анализ научной литературы показывает, что большинство первичных запросов клиентов носят неконструктивный характер и требуют переформулировки и уточнения. Здесь от психолога требуется уметь критически мыслить, задавать рефлексивные вопросы, декодировать и интерпретировать транслируемую клиентом информацию [5].

Исследования К. Uludag показывают что, не смотря на наличие определенного уровня креативности в генерировании ответов на психологические запросы, ChatGPT имеет ряд ограничений. Так, например, исследования показали, что большинство ответов, данных виртуальным психологом, были контекстуально релевантны и адаптированы к индивидуальным потребностям пользователя. Ученый отмечает, что еще одним из главных ограничений данного чат-бота является ограниченное понимание языковой моделью контекста сообщения [10]. Исследования А. Szabo показывают, что иногда ChatGPT может выдавать неадекватные или даже бессмысленные ответы [9]. И.И. Копосов отмечает, что в отличие от психолога, нейросеть не углубляется в суть проблемы, пытается понять ее объективный источник, а ориентируется на математические модели и формулы, составленные для ее работы [4].

Еще одной специфической особенностью в консультировании является ситуация, когда клиент ожидает от психолога получения конкретных советов, которые помогут решить его проблемы. Такие запросы демонстрируют инфантильную позицию человека, не умение брать ответственность за происходящее в его жизни.

Компетентный консультант всегда придерживается основного профессионального правила «не давать советов». В работе с клиентом над поиском решения проблемы, психологу необходимо помочь человеку обернуться на себя, для того чтобы попробовать понять, что в нем определяет формирование болезненного отношения и неконструктивного поведения к психологической проблеме. А.А. Бадхен и А.М. Родина отмечают, что очень важно, чтобы в процессе консультирования клиент понимал, что «обращение к себе – это его работа, что это он будет исследовать себя, задавая те или иные направления, а психолог будет только его сопровождать, используя все свои знания, навыки и опыт подобных путешествий» [5]. Главной задачей психолога здесь становится совместная работа с клиентом по поиску и выработке разнообразных вариантов решений проблемы, планирование действий в зависимости от принятого клиентом решения и пр.

Необходимо отметить, что виртуальный психолог не придерживается этого правила и готов оперативно предоставить конкретные варианты решения проблемы. Так, например, К. Uludag отмечает, что ChatGPT на подобные запросы выдает пронумерованный список конкретных советов, а при отказе от них в силу невозможности их реализации, чаще всего повторяет список или напоминает, что ChatGPT не может оценивать эмоции как люди и рекомендует обратиться к другим специалистам [10].

Исследование А. Szabo показало, что при запросах на психологическое просвещение (рекомендация для прочтения книг, статей и пр. по конкретным темам) ChatGPT может выдавать несуществующие ссылки, теории, несоответствующие названия книг или авторов и пр. [11].

В заключении хотим отметить, что универсальным принципом психотерапии и психокоррекции является формирование отношений между клиентом и специалистом, т. к. большая часть психологических проблем связана с взаимоотношениями или произрастает из данной сферы. Одним из главных постулатов психотерапевтической работы с клиентом заключается в том, что трудности, возникающие в отношениях, могут быть разрешены только во взаимодействии с другими людьми. Кроме этого, в процессе коррекционной работы человек получает новый опыт общения, учится другим способам реагирования, моделям поведения, которые транслируются участниками группы (при групповой психотерапии), специалистом как образцы. Это обстоятельство позволяет человеку не только постепенно увеличивать периоды между сессиями, но и в ресурсном состоянии выйти из контакта со специалистом. При общении с виртуальным психологом в нейросети у человека не только не появляется данный опыт, но и остается соблазн в любой даже незначительной затруднительной ситуации обратиться к искусственному интеллекту за правильным ответом.

Литература

1. Алексеева М.Г., Зубов А.И., Новиков М.Ю. Искусственный интеллект в медицине // Международный научно-исследовательский журнал. 2022. № 7-2(121). С. 10–13.
2. Березина А.А., Каликова Ю.В. Отношение современной молодёжи к психологической помощи // Наукосфера. 2022. № 1-1. С. 102–104.
3. Валеев Л.В. Психологическое консультирование. Вызовы современности: очное и онлайн консультирование // Психология и педагогика: актуальные проблемы теории и практики: сб. науч. тр. II Междунар. науч.-практич. конф. (г. Москва, 24 апр. 2023 г.). СПб.: ООО «НИЦ АРТ», 2023. С. 10–13.
4. Копосов И.И. Искусственные нейронные сети и психология: новые возможности и перспективы // Человек. Искусство. Вселенная. 2023. № 1. С. 212–219.
5. Мастерство психологического консультирования / под ред. А.А. Бадхен, А.М. Родиной. СПб.: Речь, 2007.
6. Меновщиков В.Ю. Психологическая помощь в сети интернет. М., 2007.
7. Попова И.С. Цифровые технологии в психологическом консультировании // III Международная конференция по консультативной психологии и психотерапии, посвященная памяти Ф.Е. Василюка: консультативная психология: традиции и новации: сб. материалов. (г. Москва, 11–12 нояб. 2022 г.). М.: Москов. гос. психол.-педагогич. ун-т, 2023. С. 216–222.
8. Холопов А.А., Козырева В.И., Тихонова О.В. Роль искусственного интеллекта в медицине // Наука и образование: актуальные вопросы теории и практики: материалы III Междунар. науч.-методич. конф., посвященной 50-летию Самарского государственного университета путей сообщения (г. Самара, 21–22 марта 2023 г.). Оренбург: ОриПС - филиала СамГУПС, 2023. С. 179–182.
9. Szabo A., ChatGPT is a Breakthrough in Science and Education but Fails a Test in Sports and Exercise Psychology // *Baltic Journal of Sport and Health Sciences*. 2023. Т. 1. № 128. С. 25–40.
10. Uludag K., Testing Creativity of ChatGPT in Psychology: Interview with ChatGPT. [Электронный ресурс]. URL: https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4390872 (дата обращения: 30.09.2023).
11. Weizenbaum J., *Computer Power and Human Reason: from judgment to calculation*. New York, San Francisco, 1976. [Электронный ресурс]. URL: <http://blogs.evergreen.edu/cpat/files/2013/05/Computer-Power-and-Human-Reason.pdf> (дата обращения: 20.09.2023).