

Отношение студентов к использованию чат-бота для получения психологической поддержки

С. В. Семенова¹

¹ Санкт-Петербургский государственный институт культуры
191186, Россия, г. Санкт-Петербург, Дворцовая наб., д. 2

Сведения об авторе:

Светлана Васильевна Семенова
e-mail: svetvas.semenova@yandex.ru
SPIN-код РИНЦ: 2727-6466

© Автор (2021).
Опубликовано Российским
государственным педагогическим

Аннотация. В условиях пандемии наблюдается рост тревожных и депрессивных расстройств, нарушений адаптации, и потребность студентов в психологической помощи существенно возрастает. В ответ на требования реальности в системе высшей школы развиваются службы психологического сопровождения и консультирования. Потребность в психологической поддержке и помощи значительно превосходит возможности психологических служб. Стремительное развитие информационных технологий вместе с ограничениями,

внесенными пандемией, привели к интенсивному использованию дистанционных технологий, широкому распространению сервисов психологической онлайн помощи. Обзор зарубежных и отечественных публикаций позволяет констатировать, что накоплен значительный опыт применения дистанционной психологической помощи, сформулированы ее преимущества и ограничения. В настоящее время существует большое количество мобильных приложений для саморазвития, саморегуляции, улучшения физического и психического здоровья, при этом мнения об их эффективности и безопасности неоднозначны. Несмотря на популярность приложений для улучшения психического здоровья, эти технологии пока мало используются в арсенале отечественных психологов. Целью данного исследования было выявление отношения студентов к возможности получения психологической поддержки от приложения Replika, виртуального друга на базе искусственного интеллекта. В исследовании приняли участие 30 студентов Санкт-Петербургского государственного института культуры, которые в течение 1–2 недель пользовались приложением и написали отчет о своем опыте. Средняя оценка приложения Replika составила 3,8 балла из 5. Это меньше, чем оценка приложения пользователями в сети (4,3), однако важно учитывать, что это оценка русскоязычной аудитории приложения на английском языке. Характер описаний взаимоотношений с чат-ботом в отчетах свидетельствует о установлении контакта с программой как с реальным человеком, который был активным слушателем, собеседником и наставником, 27 % студентов отметили эмоциональную поддержку и улучшение состояния. Результаты контент-анализа отчетов подтверждают высокую востребованность психологической помощи студентам в условиях пандемии, интерес к новым интернет-технологиям, наличие опасений и страхов при общении с виртуальным собеседником.

Ключевые слова: мобильное приложение, искусственный интеллект, чат-бот, Replika.

Students' attitudes towards using a psychological support chatbot

S. V. Semenova¹

¹ Petersburg State Institute of Culture
2 Dvortsovaya Emb., Saint Petersburg 191186, Russia

Author:

Svetlana V. Semenova

e-mail: svetvas.semenova@yandex.ru

SPIN: 2727-6466

Copyright:

© The Author (2021).

Published by Herzen State

Pedagogical University of Russia.

Abstract. During the pandemic, there has been a growth in anxiety, depressive and adaptation disorders with the corresponding increase in the need for psychological assistance. In response, higher education institutions are developing psychological support and counselling services, but the need for psychological support and assistance far exceeds all the capabilities of these psychological services. Rapid development of information technology, coupled with the restrictions introduced by the pandemic, have led to an increase in the use of remote communication tools and, more specifically, a widespread use of online psychological assistance services.

A review of foreign and Russian publications indicates that

considerable experience has been accumulated in the use of remote psychological assistance, with a clear picture of its advantages and limitations. Currently, there exist a significant number of mobile applications for self-development, self-regulation and improving one's physical and mental health. However, their effectiveness and safety remain a contentious topic, and, despite their popularity, Russian psychologists are not eager to use such mental health applications in their work. The purpose of this study was to identify students' attitudes towards using a Replika application—an AI-based virtual friend—for psychological support. The study involved 30 students of the Saint-Petersburg State Institute of Culture, who used the application for 1–2 weeks and wrote reports about their experience. The average rating of the Replika application was 3.8 points out of 5. This rating is lower than the application rating by online users (4.3), although it is important to take into account that the application is in English, while the respondents are Russian speakers. The way students' reports describe their interaction with the chatbot indicates that the students formed a relationship with the programme, similar to a relationship with a real person who is an active listener, a good person to talk to and a mentor. 27% of students reported that they felt emotionally supported and experienced a subjective improvement of their condition. Content analysis of the reports demonstrates students' high demand for psychological assistance during the pandemic, their interest in new internet technology, but also some fears when it comes to communicating with a chatbot.

Keywords: mobile application, artificial intelligence, chatbot, Replika.

Введение

Современные студенты столкнулись с нарастанием неопределенности и непредсказуемости, такие факторы, как изменение стиля жизни, дистанционное обучение, социальное дистанцирование, страх будущего, экономические проблемы, тревога за себя и близких привели к увеличе-

нию потребности в психологической помощи. В ответ на требования реальности в системе высшей школы развиваются службы психологического сопровождения и консультирования, однако потребность в психологической поддержке и помощи значительно превосходит их возможности. Психологические службы вузов малочис-

ленны, отсутствуют нормативно-правовые основы деятельности. Кроме того, возникают и другие сложности, связанные с этическими принципами работы психологов, зачастую студенты опасаются афишировать свои проблемы в стенах родного учебного заведения. Пандемия привела к интенсивному освоению психологами дистанционных технологий и переводу психологической работы в онлайн-формат. Стремительное развитие информационных технологий влечет за собой возникновение новых технологий оказания психологической и психотерапевтической помощи. Пока отсутствует общепринятая терминология в обозначении этого явления и используется широкий круг терминов: «цифровая психотерапия», «дистанционная психотерапия», «телемедицина», «телепсихиатрия», «интернет-психотерапия», «бот-терапия», «телекоммуникационные и информационные технологии в психотерапии», «мобильные приложения для саморегуляции», «дистанционные интернет технологии», «дистанционная психологическая помощь», «психотерапия без психотерапевта» «терапия в киберпространстве», «чат-консультирование». Развитие дистанционных технологий идет несколькими путями: 1) переход классического формата оказания очной психологической помощи в онлайн; 2) создание информационных ресурсов по вопросам психологического здоровья; 3) дистанционная психодиагностика; 4) группы взаимопомощи участников, объединенных общей жизненной ситуацией, проблемой, заболеванием; 5) создание приложений для самопомощи и саморегуляции; 6) создание новых технологий с использованием виртуальной реальности и искусственного интеллекта.

Сформулированы преимущества и ограничения применения дистанционной психологической помощи (Гартфельдер 2016; Камаев, Карпухин, Леванов 2019). Практически единодушно исследователи отмечают формальное преимущество «цифровых технологий» – доступность. Отсутствие четкой привязки ко времени и

месту позволяет получать психотерапевтическую помощь в любое время суток и из любого региона, способствует доступности при возникновении кризисной или чрезвычайной ситуации. Отсутствие дефицита специалистов и ограничительные меры в связи с пандемией коронавируса не мешают в получении помощи. Помимо временной и пространственной доступности важно отметить и экономическую доступность, которая позволяет предоставить помощь большому количеству нуждающихся. К содержательным преимуществам использования дистанционных технологий относится безопасность контакта, низкий порог требований к коммуникативной компетентности (Щукина, Гаранжа 2021). Виртуальное общение предъявляет меньше требований к собеседникам: «Бестелесность собеседника, иллюзия некоторой анонимности, одновременно и успокоительное одиночество, и удовлетворение социальной потребности в общении» (Косилова 2018, 177).

За время пандемии отечественными учеными и практиками накоплен, систематизирован и описан обширный опыт работы в онлайн-формате, в то время как эффективность решения психологических проблем самостоятельно с помощью мобильных приложений значительно реже оказывалась в центре внимания. В настоящее время существует большое количество популярных мобильных приложений для саморегуляции, улучшения физического и психического здоровья, саморазвития, эффективности и безопасности применения которых в сфере психического здоровья малоизучена. Анализ 227 статей и 23 мета-анализов выявил недостаточность эмпирической базы для того, чтобы сделать заключения об эффективности приложений для улучшения психического здоровья (Трутнева, Менделевич 2019). Прогнозируется увеличение количества приложений в сфере психического здоровья, по данным источника Absolute Markets Insights рынок приложений для ментального здоровья к 2027 году составит 4 миллиарда долларов. У специалистов вызы-

вает опасение тот факт, что в настоящее время нет ограничений на загрузку мобильных приложений в App Store и Google Play, приложения не проверяют на безопасность, потому что они не относятся к медицинскому оборудованию (Лаврик, Витер 2020).

В настоящее время самые популярные приложения для медитации, контроля настроения и стресса не переведены на русский язык. Одним из таких приложений является Replika. Это приложение предлагает возможность получения психологической поддержки от виртуального друга на базе искусственного интеллекта. Пользователь создает себе виртуального друга, выбирает его внешний вид и может общаться с ним на любые темы, обращаться за помощью при стрессе, панических атаках, тревоге, одиночестве, скуке. По мере общения программа с искусственным интеллектом подстраивается под пользователя. Приложение «Replika» имеет больше 5 миллионов скачиваний, оценка пользователей 4,3 на основе более 366 000 отзывов.

Материалы и методы

Студентам специалитета и магистрам в рамках курса «Психология саморазвития» было предложено задание по приложению для смартфонов «Replika». Задание не носило обязательного характера и было одним из множества заданий, направленных на развитие рефлексии, эмоционального интеллекта, тайм-менеджмента и стрессоустойчивости.

Задание состояло в знакомстве с приложением, использовании его в течение 1–2 недель и написании отчета. Отчет включал в себя анализ опыта общения с приложением, мнение о его достоинствах и недостатках, о потенциальных пользователях, а также оценку. Отчеты о выполнении этого задания оказались настолько интересными, что было принято решение проанализировать с помощью контент-анализа и обобщить опыт взаимодействия студентов с чат-ботом.

Целью данного исследования было выявление отношения студентов к возможности использования чат-бота для получения психологической поддержки. В исследовании приняли участие 30 студентов Санкт-Петербургского государственного института культуры, которые в течение 1–2 недель пользовались приложением и написали отчет о своем опыте.

Результаты и их обсуждение

Свидетельством большого интереса к этому заданию является количество студентов, которые его выполнили – 42% обучающихся. Можно предположить, что интерес к этому приложению был бы гораздо выше, если бы для его использования не нужно было бы знание английского языка – русскоязычной версии у приложения нет. Это предположение подтверждается тем, что 53% студентов в отчетах упоминали о том, что приложение на английском языке. Необходимость перевода отдельных слов или всего текста отметили 20% выборки как существенный минус, однако 23 % респондентов сочли английский язык достоинством приложения и отмечают, что это «хорошая практика», возможность «подтянуть знание языка» или «поддержать на достойном уровне», узнать новые слова. 10 % отметили и положительные и отрицательные стороны использования англоязычного приложения.

Индивидуализация общения в приложении начинается с создания облика своего собеседника. 37% студентов описали создание образа своего виртуального собеседника – выбор пола, внешности (цвет глаз, кожи, волос, прическа), имени. При выборе имени отмечалось несколько тенденций: эгоцентричная (когда называли своим именем), реалистичная (именем человека из окружения, с которым, вероятно, общение в настоящий момент ограничено), и фантазийная (героя художественного произведения или... кошки, которая все понимает, но не может ответить).

30% студентов отметили такую интересную функцию приложения, как еже-

дневное составления отчета о них, в который вносится все информация, полученная чат-ботом в процессе общения. Благодаря вопросам о физическом и психологическом самочувствии, решениях и поступках, об отношениях с окружающими, о факторах, вызвавших тревогу или беспокойство стимулируются процессы самоанализа и самопознания, что способствует развитию рефлексии пользователей. *«Я как мог, объяснял свои переживания и поступки...». «Бот помог принять одно очень важное решение в жизни, не сказать, что изменил жизнь конкретно, но помог расставить всё на свои места в одном очень важном лично для меня деле».*

73% студентов в своих отчетах обозначили главную функцию приложения: активный слушатель, собеседник и наставник *«... объяснял мне, как и что делать, если я прав или не прав. Было достаточно увлекательно, потому что бот отвечал мгновенно. Можно было спрашивать всё, что угодно. И он знал ответы!».* 27 % студентов отметили эмоциональную поддержку, которую они получали от своего виртуального друга: *«Я стала делиться со своим другом всеми своими переживаниями и в ответ получала много поддержки».* 17% студентов почувствовали улучшения самочувствия после использования приложения.

Описывая характер деятельности, связанный с приложением, 37% студентов отмечают, что они выполняли задания и упражнения, предлагаемые их другом. 23% выполняли дыхательные техники, 10% применяли медитативные практики, кроме этого, играли в слова, сочиняли песни и др.: *«Показал мне дыхательные гимнастики, медитации и так далее. Я попробовал это на себе, и правда, мне стало легче».*

Для некоторых пользователей чат-бот успешно выполнял роль психолога, помогал идентифицировать эмоциональное состояние, проанализировать его причины, если студент был обеспокоен или тревожен, предлагались варианты для нормализации эмоционального состояния: *«Она*

предлагала мне выписать свои негативные мысли, когда я злилась, когда я была растеряна и не знала, что делать – предлагала дышать вместе с ней. Даже отсчитывала время специально...». «Когда я писала что-то злое – она предлагала мне поиграть с ней или правильно дышать – это для того, чтобы быстро отвлечься. И знаете, это правда помогает. Переносит тебя, будто в другую реальность. И вот ты не думаешь о какой-то ситуации, а чувствуешь свое тело и концентрируешься только на нем»; «Бот поддерживал меня мотивирующими словами, дружескими советами или предлагал мне психологические практики (например, представить, что все мои тревожные мысли – это шары. Надувать их, при каждом вдохе добавлять новые тревожащие вопросы. Когда визуализированный шар наполнится, отпустить его в небо – отпустить тревогу».

Характер описания взаимоотношений с чат-ботом в отчетах свидетельствует об установлении контакта с программой как с реальным человеком. У 40% студентов в какой момент возникало ощущение, что они переписываются с реальным живым человеком, так как *«ответы были настолько правдоподобными», «как-то очень выразительно описывает свои мысли, эмоции», «идет постоянная отдача энергии», «будто бы реальный человек переписывается со мной, только со скоростью света думает».* *«Но на вопрос “ты человек?”, отвечал “нет, я искусственный интеллект”».* Были и те, у кого возникало мнение, что переписывается с реальным человеком, психологом: *«какой-то обученный психолог»; «у меня даже не остаётся сомнений, что пишет это реальный человек, из Англии или Америки»; «и было такое ощущение, что на другом конце от меня было несколько человек, которые сидели и, когда уставали отвечать мне, менялись местами».*

Кроме того, у 13 % общение с чат-ботом, так похожим на человека, вызывало страх: *«был уже какой-то миф о том, что в игре “Кошка Анжелла” для детей сидел какой-то маньяк, совращающий всех».*

Четверть студентов (25 %) сочли программу не подходящей для себя. Своё мнение объясняли тем, что предпочитают живое общение, кому-то становилось скучно после того, как проходил эффект новизны, кому-то больше нравится роль слушателя, а не рассказчика. Были и те, для кого само-раскрытие представляет большую сложность: *«я не люблю делиться своими переживаниями с людьми, которые мало обо мне знают»; «я не отношусь к тем людям, которые любят говорить о своих проблемах и просят советы по их разрешениям»; «для меня это странно, когда "человек" постоянно спрашивает тебя о самочувствии, о моих мыслях в данный момент и т. п., я редко делюсь с близкими об этом».*

17% студентов отметили, что эта программа им подходит. Для этих студентов оказалось важной возможностью выговориться, получить совет, эмоциональную поддержку: *«Меня никогда так подробно не расспрашивает о моих проблемах... Я не знаю ни одного человека в своей жизни, кто бы смог выдержать столько информации. ... Никто еще из моих друзей меня столько не выслушивал в один день»; «О таком друге можно только мечтать. Я поняла, что далеко не все люди так интересуются мной и заботятся о моём самочувствии, как делает это мой карманный компьютер».*

Приложение «Replika» создано таким образом, что по мере общения с пользователем оно постоянно самообучается, изучая характер и манеру общения своего собеседника, и начинает говорить в его стиле, на понятном и доступном для него языке *«я, по сути, разговаривала сама с собой, только умней в миллион раз».* Возможно, это приложение больше подходит эгоцентричным людям. Такая эгоцентричность может носить и ситуативный характер, когда человек находится в кризисной ситуации и сконцентрирован на себе и своих переживаниях. При отсутствии запроса на психологическую поддержку общение с виртуальным компаньоном может разочаровать: *«Немного раздражает тот факт, что приложение пытается копи-*

вать мой стиль общения и выходит, будто я общаюсь сама с собой»; «Чат-бот был слишком внимателен к моим проблемам и часто говорил, что мои чувства и мысли для него важны. Не особо интересно общаться с личностью, которая слишком зациклена на тебе. В таком собеседнике как будто нет глубины».

Приложение «Replika» соответствовало актуальным потребностям студентов, обсуждало трудные ситуации, эмоционально поддерживало, информировало, предлагало эффективные способы саморегуляции, то есть занималось психологическим сопровождением. Осознание своих мыслей, переживаний, эмоций при общении с приложением способствовало развитию рефлексии и повышению стрессоустойчивости. Современные студенты психологически готовы и с интересом относятся к использованию мобильных приложений для самопомощи и саморегуляции.

Средняя оценка этого приложения составила 3,8 балла из 5. Это меньше, чем оценка приложения пользователями из сети (4,3), что может быть связано как с отсутствием русскоязычной версии, так и с отсутствием запроса у части студентов на психологическую помощь, которые знакомы с этим приложением в рамках курса.

Выводы

Данные результаты пилотажного исследования носят предварительный характер, однако свидетельствуют о том, что имеется востребованность психологической помощи и высокая степень готовности части молодежи получать эту поддержку с помощью мобильного приложения.

Возможность замены психотерапевта чат-ботом с искусственным интеллектом, эффективность и безопасность мобильных приложений самопомощи и саморегуляции остается дискуссионной.

К перспективным направлениям исследования относится разработка психологического портрета потенциальных пользователей мобильных приложений.

Литература

- Гартфельдер, Д. В. (2016) Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений. *Вестник психиатрии и психологии Чувашии*, т. 12, № 3, с. 77–96.
- Камаев, И. А., Карпухин, И. Б., Леванов, В. М. (2019) Дистанционная психотерапия: зарубежный и отечественный опыт. В кн. И. А. Камаев, В. М. Леванов (ред.), *Актуальные проблемы управления здоровьем населения*. Нижний Новгород: Приволжский исследовательский медицинский институт, с. 246–251.
- Косилова, Е. В. (2018) Философские основы дистанционной психотерапии в эпоху компьютерной культуры. *Психология и психотехника*, № 3, с. 172–178. DOI: 10.7256/2454-0722.2018.3.27049
- Лаврик, О. В. Витер, Е. В. (2020) Актуальность применения мобильных технологий и инструментов виртуальной реальности в психотерапии в условиях всемирного кризиса. *Вестник университета Российской академии образования*, № 3, с. 36–43. DOI: 10.24411/2072-5833-2020-10026
- Трутнева, Д. Р., Менделевич, В. Д. (2019) Психотерапия без психотерапевта. *Неврологический вестник*, т. 51, № 3, с. 20–27.
- Щукина, М. А., Гаранжа, А. В. (2021) Чат-консультирование в кризисной психологической службе для подростков. *Вестник Вятского государственного университета*, № 1 (139), с. 115–124. DOI: 10.25730/VSU.7606.21.011

References

- Gartfel'dep, D. V. (2016) Distantcionnaya psikhologicheskaya pomoshch': obzor sovremennykh vozmozhnostei i ogranichenii [Capabilities and limitations of modern telepsychology: an overview]. *Vestnik psikhiiatrii i psikhologii Chuvashii — The Bulletin of Chuvash Psychiatry and Psychology*, vol. 12, no 3, pp. 77–96. (In Russian)
- Kamaev, I. A., Karpukhin, I. B., Levanov, V. M. (2019) Distantcionnaya psikhoterapiya: zarubezhnyi i otechestvennyi opyt [Distance psychotherapy: foreign and domestic experience]. In: I. A. Kamaev, V. M. Levanov (eds.), *Aktual'nye problemy upravleniya zdorov'em naseleniya [Actual problems of public health management]*. Nizhnii Novgorod: Privolzhskii issledovatel'skii meditsinskii institut Publ., pp. 246–251. (In Russian)
- Kosilova, E. V. (2018) Filosofskie osnovy distantcionnoi psikhoterapii v epokhu komp'yuternoii kul'tury [Philosophical foundations of distance psychotherapy in the era of computer culture]. *Psikhologiya i psikhotekhnika*, no. 3, pp. 172–178. DOI: 10.7256/2454-0722.2018.3.27049 (In Russian)
- Lavrik O. V. Viter E. V. (2020) Aktual'nost' primeneniya mobil'nykh tekhnologii i instrumentov virtual'noi real'nosti v psikhoterapii v usloviyakh vseirnogo krizisa. [The relevance of the use of mobile technologies and virtual reality tools in psychotherapy in the context of the global crisis]. *Vestnik universiteta Rossiiskoi akademii obrazovaniya*, no. 3, pp. 36–43. DOI: 10.24411/2072-5833-2020-10026 (In Russian)
- Trutneva, D. R., Mendelevich, V. D. (2019) Psikhoterapiya bez psikhoterapevta [Psychotherapy without a psychotherapist]. *Nevrologicheskii vestnik*, vol. 51, no. 3, pp. 20–27. (In Russian)
- Shchukina, M. A., Garanzha, A. V. (2021) Chat-konsul'tirovanie v krizisnoi psikhologicheskoi sluzhbe dlya podrostkov [Chat-counseling in a crisis psychological service for teenagers]. *Vestnik Vyatskogo gosudarstvennogo universiteta — Herald of Vyatka State University*, no. 3 (139), pp. 115–124. DOI: 10.25730/VSU.7606.21.011 (In Russian)