

Орлова Екатерина Сергеевна, заместитель директора Института клинической психологии и социальной работы ФГАОУ ВО РНИМУ им. Н.И. Пирогова Минздрава России (Пироговский Университет).

1. Каковы основные различия между взаимодействием человека с психологом и взаимодействием с искусственным интеллектом в контексте психотерапии? В чем заключаются сильные и слабые стороны каждого подхода?

Невозможно отрицать, что в актуальных реалиях искусственный интеллект активно проникает во множество сфер жизни, трансформируя подходы к решению задач. Искусственный интеллект давно представляется перспективным направлением во многих сферах житейского и научного знания, но его применение требует баланса между инновациями и ответственностью.

Сейчас искусственный интеллект активно внедряется в психологическое консультирование и психотерапию, предлагая новые инструменты поддержки человека. Однако существуют значимые различия и говорить о целесообразности полной замены практики психологического консультирования специалистом психологом или психотерапевтом на искусственный интеллект сейчас не приходится.

Настоящая терапия души (психотерапия происходит от древнегреческого *psyche*, что означает «дух; душа» и *therapeia* («исцеление»)) рождается в пространстве между двумя людьми — в тех неуловимых моментах, когда специалист улавливает дрожь в голосе, замечает, как дрогнули пальцы клиента, или вдруг задаёт тот самый вопрос, который переворачивает всё сознание. Зачастую психологическая сессия подобна своеобразному танцу души, где психолог «ведёт» клиента, но при этом учится и сам.

Искусственный интеллект же — как умное зеркало: оно отражает слова пользователя, анализирует паттерны, даже предлагает решения, но не чувствует. Его "понимание" — это сложная математика, а не сердечный отклик. Да, он никогда не устанет, не осудит, будет терпеливо слушать в три часа ночи... но сможет ли он по-настоящему услышать то, что прячется между строк?

Безусловно, одно из главных «чудес» искусственного интеллекта — он стирает барьеры. Больше не нужно неделями ждать приёма, тревожиться относительно конфиденциальности приема у психолога или копить на сеансы. Помощь всегда под рукой — достаточно открыть приложение. Это как карманный «спасательный круг» для тех, кто «тонет» в тревоге посреди рабочего дня.

Но истинная личностная трансформация человека часто требует большего — взгляда, который «видит» практически насквозь психологических защит клиента и его сопротивления; паузы в беседе между клиентом и психологом, которая «говорит», зачастую, громче слов; совместного молчания, в котором рождается исцеление.

Психолог становится союзником своего клиента в этом «путешествии» к себе настоящему и к своим ресурсам - не просто инструментом, а живым человеком со своими мыслями, переживаниями, метаморфозами, который идёт рядом.

И главный контраст между специалистом психологом и искусственным интеллектом — в «природе» самой связи между субъектами во время терапевтической сессии. Когда ты говоришь с психологом, ты общаешься не просто с набором методик, а с живым человеком, который чувствует, ошибается, сопереживает и даже иногда — в рамках профессиональных границ — становится для тебя эмоционально значимым. Это создает так называемый раппорт - необъяснимую «химию доверия» между психологом и клиентом, когда даже пауза или взгляд могут быть терапевтичными. Искусственный интеллект же, даже самый продвинутый, остаётся сложным зеркалом: он анализирует твои слова через призму вложенных в него алгоритмов, но за этим нет подлинного субъективного опыта и переживания за пользователя.

Специалист не просто анализирует симптомы клиента — он «переживает» историю клиента вместе с клиентом, что особенно важно в работе с травматическими ситуациями в жизни клиентов или экзистенциальными кризисами.

Только специалист психолог может отклониться от протокола терапевтической сессии, если чувствует, что клиенту нужна метафора, личная история или даже уместное молчание. Более того, известно, что феномены переноса и сопротивления к терапии, сны, телесные реакции требуют при интерпретации не только профессиональной компетентности, но и человеческой интуиции.

Существуют и крайне важные аспекты профессиональной этики и ответственности — ведь в критических ситуациях (например, при риске суицида) решение о дальнейшей тактике ведения, в том числе с привлечением других профильных специалистов принимает профессионал, а не алгоритм.

Сравнивая специалиста психолога и искусственный интеллект, можно использовать метафору тренера, который поддерживает тебя в воде и учебника по плаванию — одно даёт знания, другое — ощущение безопасности.

Истина в вопросе «Что же лучше?» представляется в призме дифференцированного подхода в зависимости от ситуации клиента — искусственный интеллект может стать «проводником» к специалисту: замечает тревожные звоночки, помогает формулировать запрос перед сеансом, предлагает упражнения между встречами — и в этом союзе технологии не заменяют человечность — они делают её доступнее. А психолог делает то, что пока не под силу машинам — любит, ошибается, сопереживает по-настоящему, остаётся со своим клиентом даже в самых «тёмных тоннелях» его души.

2. Существуют ли определенные аспекты человеческой эмоциональной связи и эмпатии, которые невозможно воспроизвести с помощью искусственного интеллекта, и как это влияет на качество терапевтического процесса?

Да, существуют аспекты человеческой эмоциональной связи и эмпатии, которые искусственный интеллект пока не способен полностью воспроизвести.

И главное отличие будет скрыто в глубине и подлинности переживаний. Человеческая эмпатия основана на личном опыте, интуиции, способности чувствовать нюансы эмоций и реагировать на них спонтанно и искренне. Психолог не просто анализирует слова клиента, но и одновременно улавливает тон голоса, мимику, язык тела, что позволяет формировать глубокий эмоциональный контакт.

Искусственный интеллект может имитировать эмпатию, распознавать эмоции и даже генерировать поддерживающие ответы, но он не испытывает подлинного сочувствия или личностной вовлеченности. Его реакции — это результат обработки данных, а не внутреннего переживания.

Вышеизложенная специфика прямо влияет на эффективность терапевтического альянса между психологом и клиентом. Так, доверие и раппорт между клиентом и специалистом формируются быстрее, нежели чем в диалоге с искусственным интеллектом, так как человек подсознательно чувствует искренность.

Гибкость и творчество в терапии (например, спонтанные метафоры или невербальная поддержка) пока остаются исключительно прерогативой человека.

Как и в любой системе профессиональных отношений, связанной с помощью человеку, специалисты несут этическую и моральную ответственность в сложных ситуациях (например, при риске суицида) и несомненно, требует профессиональной квалификации, человеческого суждения и эмоциональной включенности.

Однако искусственный интеллект может быть полезным дополнением, особенно в тех случаях, где важна доступность или предварительная поддержка, но полностью заменить человеческую эмпатию в терапии он не способен совершенно точно.

3. Как вы считаете, какие роли могут успешно выполнять системы искусственного интеллекта в области психологии, и где их использование может быть неэффективным или даже вредным для клиентов?

Искусственный интеллект уже сейчас может играть роль полезного помощника как для пользователя, так и для самого психолога в практике психологического консультирования — например, как "первая линия поддержки".

Искусственный интеллект способен анализировать тексты или голосовые сообщения, отмечая «тревожные звоночки», мотивирующе объяснять пользователю основы психологического благополучия или мягко направлять к техникам самопомощи и саморегуляции.

Также приложения и боты искусственного интеллекта могут быть полезны в напоминании, например, о регулярности дыхательных упражнений или, например, может быть запрограммирован на вопрос: "Как ты спал на этой неделе?" — это удобно, особенно когда нужно заполнить паузу между сеансами у терапевта.

Но есть вещи, которые искусственному интеллекту не под силу. Например, в кризисных моментах — когда человек на грани, дрожит от ярости или говорит сквозь слёзы: "Я больше не могу" — в данных ситуациях алгоритмы, а живое присутствие, способность почувствовать боль другого всем существом.

Искусственный интеллект закономерно упустит тонкие, но значимые нюансы в вербальных и невербальных проявлениях пользователя - сарказм в голосе, жест отчаяния, культурные особенности. В тоже время искусственный интеллект не способен на подлинную привязанность по отношению к другому человеку — именно того феномена, который рождается в кабинете психолога после месяцев совместной работы, где даже молчание становится частью терапии.

В связи с вышеперечисленными аспектами главным становится не перепутать инструмент с тем, кто держит его в руках. Искусственный интеллект как маршрутная карта: покажет дорогу, но не согреет в пути. Зато в тандеме с терапевтом использование современных технологий может быть крайне целесообразным - например, отслеживать прогресс или снимать рутину, чтобы специалист мог сосредоточиться на самом важном в практике психологического консультирования — на человеке перед ним.

4. Каковы потенциальные риски и этические проблемы, связанные с использованием искусственного интеллекта в психотерапии, особенно в контексте конфиденциальности и безопасности данных пациентов?

Искусственный интеллект, активно проникая в сферу психотерапии и практику психологического консультирования, приносит с собой не только инновационные возможности, но и сложные вопросы, касающиеся конфиденциальности, этики и безопасности. Один из самых тревожных аспектов — уязвимость личных данных пациентов. Так, самые сокровенные переживания, страхи и травматические ситуации человека, доверенные алгоритму искусственного интеллекта, могут оказаться в руках злоумышленников или даже недобросовестных корпораций. Даже обезличенная информация порой может поддаваться деанонимизации, превращаясь в инструмент манипуляции или дискриминации.

Но риски выходят далеко за рамки защиты данных. Искусственный интеллект, каким бы совершенным он ни был, остаётся машиной — он не чувствует, не сопереживает по-настоящему, и, как следствие, не улавливает тончайшие нюансы человеческих эмоций. Так, если в критические моменты эмоциональной уязвимости обратившегося пользователя искусственный интеллект не распознает отчаяние пациента или, того хуже, даст опасный совет, то кто будет отвечать за последствия? Алгоритмы, «прошитые» в искусственном интеллекте также не лишены предвзятости — они учатся на данных, созданных людьми, а значит, могут неосознанно воспроизводить стереотипы, дискриминируя определённые группы лиц или дисфункциональные психические состояния.

Ещё одна опасность, связанная с использованием искусственного интеллекта в практике психологического консультирования — иллюзия замены. Человек может начать воспринимать искусственный интеллект как панацею, откладывая визит к живому специалисту даже в серьёзных случаях. А где границы доверия? Понимают ли пациенты, как именно используются их слова, жалобы, самые уязвимые признания?

В этом и заключается парадокс технологического прогресса: с одной стороны, искусственный интеллект делает помощь доступнее, с другой — ставит нас перед необходимостью пересмотреть нормы приватности, ответственности и самой человечности в терапии. Возможно, оптимальный путь — не противопоставление, а гармоничное сочетание искусственного интеллекта и профессионализма специалистов психологов и психотерапевтов, где технологии служат инструментом, но не заменяют живое участие.