

Кучмійова Т. С.,
кандидат економічних наук, доцент,
доцент кафедри економічної кібернетики,
комп'ютерних наук та інформаційних технологій
Криворучка А. А.,
здобувач вищої освіти спеціальності 053 Психологія
Миколаївський національний аграрний університет,
м. Миколаїв

ШТУЧНИЙ ІНТЕЛЕКТ У ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПІДТРИМЦІ: МОЖЛИВОСТІ ТА ОБМЕЖЕННЯ

Упродовж тривалого часу професійні психологи залишалися беззаперечними провайдерами консультаційної допомоги, аналізу поведінки та емоційної підтримки. Проте з появою й швидким розвитком штучного інтелекту (ШІ), зокрема великих мовних моделей, ситуація почала змінюватися. Все більше людей звертаються по пораду не до фахівця, а до цифрових співрозмовників, здатних миттєво реагувати, підтримувати та створювати відчуття емоційного контакту. Використання ШІ як «слухача» або «співбесідника», який ніколи не осудить, поступово стає звичним явищем.

Нормалізація таких взаємодій, разом із зростанням потреби у психологічній підтримці та поступовим зняттям суспільної стигми щодо звернення по допомогу, формує нові виклики. З одного боку, штучний інтелект відкриває доступ до експрес-консультацій і дає можливість отримати емоційну розрядку анонімно та без осуду. А з іншого, постає питання, наскільки такі цифрові практики можуть замінити або витіснити професійну психологічну допомогу, та які ризики це створює для користувачів.

Тому важливо зрозуміти, чому саме дедалі більше людей віддають перевагу взаємодії зі штучними алгоритмами, а не звертаються до кваліфікованих психологів чи навіть до близького оточення. Розглянемо ключові чинники, що зумовлюють таке зростання інтересу до цифрових співрозмовників.

1. Цифрові сервіси безкоштовні.

Професійна психологічна допомога зазвичай коштує 500-1000 грн за годинну сесію, і для досягнення відчутного результату потрібна тривала регулярна робота. Натомість сервіси на основі ШІ, такі як ChatGPT, Gemini, character.ai та інші, дають змогу отримати хоча б мінімальну підтримку тим, хто не має фінансової можливості інвестувати у терапію.

2. Штучний інтелект доступний 24/7.

Звернутися до нього можна у будь-який момент і миттєво отримати відповідь. Це особливо важливо для людей, які переживають кризові стани поза робочими годинами або не можуть узгодити зустріч із фахівцем. У такому випадку ШІ виконує роль сучасної «лінії швидкої допомоги», що підтримує

людину саме в ту мить, коли вона цього найбільше потребує.

3. Спілкування з алгоритмом знімає бар'єр сорому.

Багато людей досі уникають терапії через страх осуду або стигматизації. Зі штучним інтелектом легше говорити про вразливі речі: він не має власного соціального життя, не «поділиться» почутим і не оцінюватиме. Анонімність і безособовість створюють відчуття повної безпеки, тож користувачі можуть висловлювати найбільш інтимні переживання без страху бути неправильно зрозумілими.

Водночас ця «підтримка» має і слабкі сторони. Алгоритм завжди підлаштовується під користувача, нерідко підсилюючи емоції або погоджуючись із поведінкою, яку професійний психолог коригував би. У деяких випадках це може мати небажані наслідки. Потрібно пам'ятати, що психотерапія – це не просто розмова. Фахівець здатний діагностувати психічні розлади, визначити приховані причини, оцінити суїцидальні ризики та створити індивідуальний план лікування. Штучний інтелект не має клінічних компетенцій, не несе етичної відповідальності та працює виключно з уже наявними даними. Тому його універсальні поради у складних або кризових ситуаціях можуть бути не лише неефективними, а й небезпечними.

Справжня терапія ґрунтується на багатовимірному сприйнятті: психолог оцінює не лише слова, а й міміку, жести, інтонації та паузи, адже ці сигнали часто дають більше інформації про емоційний стан, ніж вербальні висловлювання. Штучний інтелект, обмежений текстовою перепискою, не має доступу до біографічних деталей чи минулих травм, а тому не може забезпечити таку глибоку підтримку. Крім того, психолог зобов'язаний дотримуватися етичних норм, конфіденційності та закону про медичну таємницю; порушення цих правил тягне за собою дисциплінарну або кримінальну відповідальність, що гарантує захист пацієнта. На відміну від цього, анонімність ШІ не забезпечує справжньої приватності: дані користувачів, включно з чатами, не захищені спеціальним законодавством і потенційно можуть бути переглянуті або використані третіми сторонами, чого багато користувачів не усвідомлюють через неповне регулювання сфери ШІ.

Через обмежену доступність професійної психологічної допомоги люди часто звертаються до цифрових помічників. Наприклад, у Великій Британії черги на безкоштовну терапію Національної служби охорони здоров'я сягають близько мільйона людей, а приватна сесія коштує близько 2000 грн за годину. У таких умовах ШІ чат-боти стають альтернативою: вони надають емоційну підтримку та допомагають справлятися зі стресом і суїцидальними думками. Дослідження також показують, що регулярне спілкування з ШІ може зменшувати симптоми депресії та тривожності, але трапляються й негативні наслідки, а саме, випадок, коли підліток покінчив із життям після взаємодії з чат-ботом, що стимулював суїцидальні думки. Таким чином, ШІ може надавати тимчасову емоційну підтримку, але не замінює професійну терапію і не гарантує безпеки користувача [2].

Отже, використання ШІ для емоційної підтримки є зрозумілим і часто неминучим через його доступність, простоту та анонімність. В окремих

випадках цифрові співрозмовники можуть бути корисними, особливо коли інший доступ до допомоги обмежений. Проте ІІ не може замінити професійну терапію, особливо у важких або кризових ситуаціях: його поради залишаються загальними та поверхневими, а алгоритм не несе відповідальності за наслідки спілкування для користувача.

Список використаних джерел

1. AI Therapy vs. the Real Thing. Evoke Psychology. URL: <https://www.evokepsych.com/blog/ai-therapy-vs-the-real-thing> (дата звернення: 24.11.2025)

2. Can AI therapists really be an alternative to human help? BBC. URL: <https://www.bbc.com/news/articles/ced2ywg7246o> (дата звернення: 24.11.20)