

**Панок В.Г.**

Відділення психології та спеціальної педагогіки НАПН України  
<https://orcid.org/0000-0003-1421-0554>

**Назар М.М.**

Інститут психології імені Г.С. Костюка  
<https://orcid.org/0000-0002-9104-2585>

**Старков Д.Ю.**

Інститут психології імені Г.С. Костюка  
<https://orcid.org/0000-0001-9220-8703>

## **ПРО МЕТОДОЛОГІЮ РОЗРОБКИ ЧАТ-БОТА НА ОСНОВІ ШТУЧНОГО ІНТЕЛЕКТУ ДЛЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ**

Широкомасштабна війна на території України, ініційована терористичним російським режимом, призвела до суттєвого погіршення психологічного добробуту мільйонів українців. Тривожність, стрес, ПТСР, страхи, субдепресивні та депресивні стани, агресивність, психологічні кризи, залежності тощо стали суттєво більш розповсюдженими під час війни, вимагаючи психологічної допомоги, підтримки та психопрофілактики. Наявна кількість психологів-практиків не справляється з виконанням відповідного суспільного запиту, що вимагає впровадження інноваційних високотехнологічних форматів психологічної роботи – чат-ботів на основі штучного інтелекту, що надають допомогу громадянам безоплатно у режимі 24/7. Таким чином, актуальним є проектування та розробка чат-ботів психологічної підтримки й допомоги, що вимагає формування відповідної методології.

Визначення мети та завдань чат-бота є першим і ключовим етапом його розробки. На цьому етапі, крім того, чітко окреслюються функціональні можливості чат-бота та контент, що він буде надавати користувачам. Метою чат-бота психологічної підтримки може бути розширення знань і формування навичок у своїх користувачів для зниження рівня тривоги й стресу, для розвитку особистої стійкості, самоконтролю та адаптивних механізмів, а також для спрямування користувачів до фахових центрів і фахівців (за потреби).

Після чіткого визначення мети та завдань чат-бота наступним важливим кроком стає проведення всебічного дослідження та збору даних щодо принципів, особливостей, можливостей та обмежень роботи чат-бота. На цьому етапі можуть здійснюватися огляд наукової літератури, інтерв'ю з експертами, опитування та фокус-групи. Крім того, збираються відомості про поширені

психологічні розлади та складнощі, з якими стикаються громадяни України під час війни, визначаються доступні ресурси та послуги психологічної допомоги, з'ясовуються ефективні методи психологічної підтримки та продуктивні копінг-механізми. Формується комплекс найактуальніших і найкорисніших рекомендацій та методів самопомоги.

На основі відомостей з попередніх етапів забезпечується процес проектування чат-бота, оформлюється та наповнюється змістом його дизайн: розробляється логіка роботи та структура розмови, створюються алгоритми розвитку комунікації (зокрема, розкривається «дерево» можливих варіантів діалогу, що дозволить чат-боту вести динамічну та адаптивну розмову з користувачем), визначаються функції, можливості та методики, обирається контент, що буде надаватися користувачам, розробляється простий і зручний інтерфейс.

Контент чат-бота повинен відповідати вимогам: доказовості та наукової обґрунтованості методик, включаючи нейробіологічні обґрунтування; простоти та доступності для кожного користувача; безпечності застосування без контролю психолога. Усім трьом вимогам відповідають не так багато психотерапевтичних методик, основні з яких: рекомендації щодо зміни організації життя (нейробіологічно обґрунтовується впливом організації життя на епігенетичні та нейроімунні процеси, ізоморфною методикою з доказовою ефективністю є поведінкова активація); Mindfulness (нейробіологічно обґрунтовується позитивним впливом на низхідну регуляцію префронтальної кори, методика Mindfulness входить в число методик з доказовою ефективністю); методики психофізіологічної регуляції, включаючи релаксації, та засновані на них кризові інтервенції (нейробіологічно обґрунтовуються впливом на роботу системи стресу, входять в число доказових для багатьох розладів); когнітивна реструктуризація (є методикою з доказовою ефективністю).

Після завершення етапу проектування настає етап практичної розробки чат-бота. Цей процес містить у собі вибір платформи для розробки та імплементацію функціональних можливостей, визначених на попередніх етапах. Існує декілька варіантів реалізації чат-бота, таких як використання готових моделей ШІ для їх редагування, застосування платформ з чат-ботами, що налаштовуються під конкретні завдання, застосування спеціалізованих платформ розробки чат-ботів або розробка власного чат-бота.

Перед тим, як дати доступ до чат-бота широкій публіці, його необхідно ретельно протестувати та оцінити. Цей процес має на меті переконатися, що чат-бот функціонує належним чином, досягає поставлених цілей, відповідає етичним

принципам. Проводиться функціональне тестування, оцінка ефективності, збір відгуків та аналіз даних. На основі отриманих даних розробники вносять потрібні зміни до чат-бота, щоб зробити його більш ефективним, корисним і зручним для користувачів. Цей процес є динамічним і має тривати протягом усього життєвого циклу чат-бота, адже потреби користувачів та актуальні виклики можуть змінюватися з часом.

Етичні аспекти є одним з ключових чинників при розробці чат-бота психологічної підтримки. Важливо, щоб чат-бот відповідав найвищим етичним стандартам на всіх етапах розробки та використання, що включає захист конфіденційності користувачів, точність та об'єктивність інформації, що надається, психологічну й технічну безпечність у користуванні та ін.

Розробка чат-бота для дистанційної психопрофілактики та психологічної допомоги має враховувати особливості подальшого функціонування такого чат-бота, а саме конфіденційність із високим рівнем захисту персональних даних, можливість демонструвати емпатію та співчуття, вміння визначати психологічний стан користувача, вміння надавати автоматизовану психологічну підтримку шляхом інформування про ефективні методи самопомоги та спрямування до профільних психологічних центрів тощо.

Важливо підкреслити, що чат-бот психологічної підтримки не є заміною кваліфікованому психологу, його завдання – надати первинну психологічну підтримку, корисну для користувача інформацію та рекомендації, а також допомогти у разі потреби звернутися до фахівців. Програмісти-розробники чат-бота мають співпрацювати з психологами, фахівцями у сфері психологічного добробуту, щоб забезпечити його ефективність і відповідність етичним стандартам.