

Рекомендації з відповідального використання систем штучного інтелекту

У сфері психологічного благополуччя
та психосоціальної підтримки



Міністерство
цифрової трансформації
України



UK International
Development
Partnership | Progress | Prosperity



EURASIA
FOUNDATION



НАЦІОНАЛЬНА
ПСИХОЛОГІЧНА
АСОЦІАЦІЯ
УКРАЇНИ



Українська
Психологічна
Асоціація



НАЦІОНАЛЬНИЙ
МЕДИЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ О.О. БОГОМОЛЬЦЯ

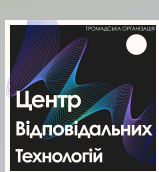


ВОЛИНСЬКИЙ
НАЦІОНАЛЬНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ ЛЕСІ УКРАЇНКИ

UCRIS



USCARA
UKRAINIAN SLEEP CONSULTING
AND RESEARCH ASSOCIATION



Вересень 2026

Зміст

Вступ	3
Поширені міфи та реальність щодо ШІ у сфері психології	5
Термінологія	6
Сфера застосування ШІ у сфері психології	9
Практичні приклади застосування ШІ у сфері психології	13
Потенційні переваги використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	14
Потенційні переваги використання ШІ для психологів, викладачів та практиків	14
Рекомендації для студентів і слухачів (Осіб без фахової психологічної освіти)	16
Рекомендації для психологів, які надають психоедукаційні послуги	17
Рекомендації для користувачів з використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	18
Обмеження та недопустимі практики використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	20
Використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки має бути обмеженим	20
Використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки є недопустимим	21
Основні принципи відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	23
Практичні рекомендації щодо реалізації принципів відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	26
Принцип провідної участі людини в процесі взаємодії із системами ШІ (парадигма Human-in-the-loop)	30
Правові аспекти відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	31
Відповідальність за рішення, етичні та безпекові аспекти використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	34

Ризики та виклики використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	36
Надмірна довіра та антропоморфізація до систем ШІ	36
Порушення конфіденційності	37
Знеособлення психологічного випадку	38
Інформована згода не є універсальним дозволом	39
Професійні обмеження	39
Алгоритмічна упередженість	40
Автоматизаційне упередження психолога	42
Професійні обмеження	42
Ризик формування емоційної прив’язаності до ШІ-систем	44
Відсутність емпатії та людського контексту	46
Надмірне узгодження з позицією користувача	47
Міжнародна практика та стандарти використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки	49
Підходи Всесвітньої організації охорони здоров’я (World Health Organization)	49
Рекомендації UNESCO щодо етики ШІ	50
Положення Регламенту ЄС про ШІ (EU AI Act)	50
Приклади ШІ-інструментів у сфері психосоціальної підтримки	53
Перспективи розвитку ШІ у сфері психосоціальної підтримки	55
Практичні поради використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки та ШІ-інструменти	56
Алгоритм безпечного використання систем ШІ психологом	61
Практикум зі складання промптів для психологів	63
Практичні приклади правильних і неправильних промптів	67

Вступ

Ці секторальні рекомендації є одним зі складників дорожньої карти з регулювання штучного інтелекту (далі – ШІ) в Україні. Системи ШІ дедалі активніше використовують у сфері психології та загалом для повсякденного спілкування, зокрема для отримання емоційної підтримки, пошуку порад, самоаналізу та комунікації. Водночас використання ШІ в питаннях психічного здоров'я потребує відповідального підходу, оскільки жодна система ШІ не може повноцінно замінити кваліфіковану психологічну чи психотерапевтичну допомогу.

Ці рекомендації розроблено для того, щоб надати практичні поради щодо відповідального використання систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки та професійної діяльності психологів. Вони покликані допомогти користувачам орієнтуватися в етичних, безпекових і практичних аспектах взаємодії із ШІ, а також розуміти межі його застосування в питаннях, пов'язаних з емоційним станом та психічним здоров'ям.

У документі представлено інформацію щодо того, у яких випадках ШІ може бути корисним інструментом, зокрема для отримання загальної інформації про психоемоційний стан, ведення нотаток, планування практик саморефлексії, підготовки інформаційних матеріалів або автоматизації окремих адміністративних процесів у роботі психолога. Водночас рекомендації наголошують, що системи ШІ не повинні використовуватися як заміна професійної психологічної допомоги, діагностики чи кризового втручання.

Мета рекомендацій – сприяти відповідальному впровадженню та використанню систем ШІ у сфері психології, підвищенню обізнаності щодо потенційних ризиків надмірної залежності від ШІ в питаннях психічного здоров'я, а також поширенню міжнародних принципів та підходів до безпечного, етичного й людиноцентричного застосування систем ШІ.

Рекомендації сформовано з урахуванням підходу до регулювання ШІ в Україні, описаного в Білій книзі, що відбувається за принципом «знизу догори» (bottom-up): від розробки загальних та секторальних рекомендацій до ухвалення закону – аналога європейського Artificial Intelligence Act, а також з урахуванням «Аналізу секторального напрямку та первинне бачення розвитку сфери ШІ» в межах Стратегії цифрового розвитку інновацій WinWin, Рамкової конвенції Ради Європи про штучний інтелект, права людини, демократію та верховенство права, актуальних міжнародних практик, Етичного кодексу психолога Української психологічної асоціації, рекомендацій UNESCO Recommendation on the Ethics of AI й інших секторальних рекомендацій, які вже розроблені.

Також Рекомендації враховують положення законодавства України у сфері охорони психічного здоров'я, професійних етичних стандартів та міжнародних підходів до регулювання ШІ, а також поширюються на використання ШІ-технологій у діяльності психологів, пов'язаній зі збереженням, підтримкою та відновленням психічного здоров'я населення.

Застереження

Ці рекомендації призначені виключно для ознайомлення користувачів та психологів у сфері психологічного благополуччя та психосоціальної підтримки (разом далі – психосоціальної підтримки) з можливостями сучасних технологій, зокрема систем ШІ. Зазначені в тексті приклади компаній, продуктів, застосунків, платформ чи систем ШІ наведені виключно з інформаційною та ілюстративною метою і не є рекламою, офіційною рекомендацією або обов'язковими до використання рішеннями.

Зважаючи на стрімкий розвиток технологій, користувачам та психологам варто самостійно оцінювати актуальність інформації, функціональні можливості та потенційні ризики використання систем ШІ перед

їх застосуванням у сфері психосоціальної підтримки чи професійної діяльності.

Також системи ШІ не є заміною кваліфікованої психологічної, психотерапевтичної або медичної допомоги та не можуть здійснювати повноцінну діагностику психічного стану людини. У разі виникнення психологічних труднощів, кризових станів, тривалого емоційного виснаження, тривожних або депресивних проявів рекомендується звертатися по допомогу до кваліфікованого психолога, психотерапевта або іншого профільного спеціаліста.

Використання систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки має здійснюватися відповідально, з урахуванням етичних принципів, конфіденційності та необхідності збереження людиноцентричного підходу в наданні психологічної підтримки.

Над розробкою рекомендацій працювали автори (в алфавітному порядку):

Андрієнко Олена, Бегей Еріка, Богатчук Дар'я, Валін Максим, Демченко Іван, Домрес Наталія, Дребезова Юлія, Духневич Ольга, Зарубін Ілля, Коварська Катерина, Козак Галина, Козуб Ольга, Кучеренко Інна, Луньов Віталій, Матукова Дар'я, Мильцева Вероніка, Ненька Катерина, Орищук Василь, Прохорченко Ольга, Родіна Наталія, Шевцов Андрій.

Ці рекомендації розроблено за сприяння проєкту «Цифровізація для зростання, доброчесності та прозорості» (UK DIGIT), що виконує Фонд Євразія та фінансує UK International Development.

Цей матеріал створено за фінансової підтримки Програми допомоги з міжнародного розвитку від Уряду Великої Британії. Зміст є винятковою відповідальністю Міністерства цифрової трансформації України; висловлені погляди не обов'язково відображають офіційну політику Уряду Великої Британії.

Поширені міфи та реальність щодо ШІ у сфері психології

Міф 1: ШІ повністю замінить роботу психологів

Реальність: поява, різноманіття та стрімкий розвиток технологій ШІ внесли певний дисбаланс в усталений порядок чи не в усіх професійних діяльностях та поширили певне нерозуміння серед людей.

Джерелом цього є занепокоєння людини щодо потенційної заміни професій на технології ШІ. Проте **важливо розуміти, що технологічна еволюція, зокрема поширення та використання технологій ШІ, націлені допомогти людині, а не її фізично замінити.**

Так, завдання психолога — найкраще опанувати технології та їх можливості для автоматизації своїх робочих процесів, а завдання користувача автоматизованих систем психосоціальної підтримки — зберігати критичне мислення, пам'ятаючи, що ШІ є допоміжним джерелом та не замінює професійної медичної / психологічної експертизи.

Водночас професійна експертиза психолога може містити використання автоматизованих технологій, зокрема систем ШІ, як інструментів підтримки клінічного ухвалення рішень, моніторингу стану клієнтів, підвищення доступності психологічної допомоги тощо.

Так, системи ШІ можуть бути допоміжним інструментом у роботі психологів, однак вони не здатні замінити людську емпатію, професійний досвід, етичну оцінку ситуації, відповідальність за ухвалені рішення та індивідуальний підхід до людини.

Міф 2: ШІ може повноцінно надавати психологічну допомогу

Реальність: ШІ може надавати загальні поради, інформацію або допомагати в саморефлексії, однак не є повноцінною заміною кваліфікованої психологічної чи психотерапевтичної допомоги.

Міф 3: ШІ завжди надає правильні та безпечні психологічні рекомендації

Реальність: системи ШІ можуть помилятися, генерувати неточну інформацію або надавати поради без урахування індивідуального стану людини та контексту ситуації.

Міф 4: ШІ здатний точно визначити психічний розлад або поставити діагноз людині

Реальність: установлення психологічного чи психіатричного діагнозу потребує професійної оцінки спеціаліста та не може здійснюватися виключно системами ШІ.

Міф 5: ШІ розуміє емоції людини так само, як психолог

Реальність: системи ШІ аналізують текст або дані за алгоритмами, але не мають власного емоційного досвіду, емпатії чи людського розуміння переживань.

Міф 6: Спілкування із ШІ є абсолютно конфіденційним

Реальність: під час використання систем ШІ користувачам слід уважно ставитися до введення персональних, медичних або чутливих даних, оскільки умови зберігання та обробки інформації можуть відрізнятися залежно від платформи.

Термінологія

Наведена термінологія застосовується виключно в контексті цього посібника та використання систем ШІ.

Антропоморфізм

Уподібнення будь-чого, що не є людиною, до людини або перенесення її фізичних та когнітивних властивостей на істот, речі та явища навколишнього світу.

Вхідні дані (AI-input)

Будь-які об'єкти та інформація, які використовуються для розробки системи ШІ та її подальшого функціонування, включно зі знаннями, моделями, алгоритмами, комп'ютерними програмами, набором даних, датасетами, промптами тощо.

Вихідні дані (AI-output)

Дані, які створюються моделлю чи системою ШІ в результаті обробки вхідних даних.

Велика мовна модель (ВММ)

Клас мовних моделей, які використовують алгоритми глибокого навчання та навчаються на великих наборах даних, що можуть містити не тільки текст, а й інші модальності (зображення, аудіо тощо).

Галюцинування

Феномен, за якого результат роботи системи генеративного ШІ містить неточну або хибну інформацію, що оманливо представлена як достовірна.

Генеративний ШІ

Система ШІ, яка, використовуючи генеративні моделі, здатна створювати новий, оригінальний контент (тексти, зображення, аудіо- та відеоматеріали).

Дипфейк (глибока підробка, Deep fakes)

Контент, згенерований або змінений за допомогою систем ШІ, який нагадує реальних осіб, об'єкти, місця, інші сутності чи події, та може помилково здаватися людині автентичним або правдивим.

Запит (промпт)

Вхідний текст, інструкція або завдання для системи ШІ, на які система має відреагувати шляхом генерування контенту.

Клієнт

Людина, яка звертається, отримує або має намір отримати послугу у сфері психосоціальної, психологічної допомоги, психотерапії та/або психологічної реабілітації (включно з, але не обмежено, консультацією, інформаційною, психоедукаційною, підтримувальною чи іншою послугою, спрямованою на підтримку психологічного благополуччя, профілактику або подолання психосоціальних, емоційних чи поведінкових труднощів, складних життєвих обставин або інших проблем, що стосуються психологічного благополуччя).

Користувач

Людина, яка безпосередньо взаємодіє з інструментами ШІ у сфері психосоціальної, психологічної допомоги, психотерапії та/або психологічної реабілітації. До таких ШІ-інструментів належать великі мовні моделі, чатботи, голосові чи текстові ШІ-асистенти, а також спеціалізовані веб- або мобільні застосунки для роботи у сфері психосоціальної підтримки.

Людина в циклі (Human-in-the-loop, у медико-психологічному контексті)

Це організаційна й етична модель, за якої система ШІ може генерувати прогноз, рекомендацію, попередження або класифікацію, але остаточне клінічне рішення ухвалює психолог, який має достатні знання, повноваження і час для критичної оцінки результату.

Психолог

Фахівець, який надає допомогу у сфері психічного здоров'я, має відповідну фахову освіту, професійні знання та навички й діє в межах своєї професійної компетентності.

Психологічне благополуччя

Суб'єктивне відчуття людини щодо досягнення оптимального психічного функціонування, що містить відчуття задоволення якістю власного життя, цілеспрямованості та сенсу життєвих подій, вибір дієвих стратегій реалізації особистісного потенціалу, оптимальний рівень психологічної стійкості й адаптивності в подоланні життєвих труднощів.

Психосоціальна підтримка

Сукупність заходів, ресурсів і взаємодій, спрямованих на збереження, підтримку або покращення психологічного благополуччя, соціальної активності та якості життя людини.

Система ШІ

Машинна система, яка спроектована для роботи з різними рівнями автономності та може проявляти адаптивність після розгортання і яка для явних або неявних цілей визначає на основі отриманих вхідних даних, як генерувати результати (зокрема, прогнози, контент, рекомендації або рішення), що можуть впливати на фізичне або віртуальне середовище у сфері психічного здоров'я, зокрема, на професійну діяльність психологів.

Саморефлексія

Здатність користувача свідомо аналізувати власні думки, емоції, вчинки та переконання, зокрема з використанням інструментів ШІ.

Структурована рефлексія

Психологічний процес усвідомленого опрацювання інформації, отриманої у взаємодії з інтелектуальними системами, спрямований на підтримку професійного мислення, критичного аналізу та відповідального ухвалення рішень.

Чатбот

Програма, створена для імітації людської розмови за допомогою текстових або голосових команд.

З більшою кількістю термінів у сфері ШІ можна ознайомитися в [Словнику термінів у сфері штучного інтелекту](#) та [Словнику термінів у сфері штучного інтелекту 2.0](#).

Сфера застосування ШІ у сфері психології

ШІ може розширювати доступність психологічної інформації та організаційну ефективність психосоціальної підтримки, проте не замінює професійну діяльність психолога.

Використання систем ШІ у психології є допустимим у випадках, коли вони застосовуються як допоміжний інструмент підтримки професійної діяльності психолога та не підміняють його професійного судження, етичної відповідальності та безпосередньої взаємодії з клієнтом. **Психолог несе повну відповідальність за доцільність використання ШІ, інтерпретацію отриманих результатів та ухвалені професійні рішення.** За умови дотримання принципів професійного контролю, конфіденційності, безпечності та структурованої рефлексії використання ШІ може бути допустимим у таких сферах:

1. Психоедукація

ШІ може використовуватися для підготовки та адаптації психоосвітніх матеріалів, поширення науково обґрунтованої інформації щодо психічного здоров'я, психологічного благополуччя, профілактики психологічних труднощів та популяризації психологічних знань.

Використання ШІ у психоедукації не повинно створювати хибного враження про надання індивідуальної психологічної допомоги, психологічного консультування або професійної оцінки психічного стану особи. Матеріали, створені з використанням ШІ, підлягають професійній перевірці на достовірність, наукову обґрунтованість та відповідність етичним стандартам психологічної діяльності.

2. Підтримка самоаналізу (саморефлексія)

ШІ може використовуватися для сприяння самоспостереженню, самоусвідомленню та рефлексії особистого досвіду користувача. Отримані результати не можуть розглядатися як психологічний висновок, діагноз або професійна оцінка психічного стану особи.

ШІ може підтримувати самоаналіз, допомагаючи людині структурувати думки, називати емоції, помічати повторювані патерни поведінки та готуватися до роботи з психологом. Такий формат не замінює терапію, але може знижувати когнітивне навантаження¹, підтримувати регулярну рефлексію між сесіями й робити психологічну самодопомогу доступнішою.

Що саме можна робити за допомогою ШІ:

- ставити рефлексивні питання: «що я відчуваю?», «які факти?», «яка інтерпретація?», «що мені зараз потрібно?»;
- допомагати вести щоденник настрою, сну, стресу, тригерів;
- показувати повторювані теми та патерни поведінки;
- готувати людину до сесії з психологом: «що я хочу обговорити?», «що змінилося за тиждень?»;
- допомагати після сесії: підсумувати інформацію, сформулювати маленькі кроки, нагадати про практики.

¹ **Когнітивне навантаження** — це обсяг розумових зусиль, необхідних для виконання певного завдання. Воно вимірює, наскільки ви напружуєте робочу пам'ять. Коли обсяг інформації або складність завдань перевищують можливості мозку, виникає когнітивне перевантаження, що призводить до втрати фокусу, втоми та помилок.

Дослідження It's only a computer: Virtual humans increase willingness to disclose показало, що люди більш схильні розкривати делікатну інформацію віртуальним співрозмовником, коли вважають їх автоматизованими системами, а не живими людьми. Учасники, які вважали, що взаємодіють із ШІ, продемонстрували вищий рівень емоційної відвертості та менше вдавалися до приховування фактів через страх осуду.

Окрім того, в дослідженні Reporting Mental Health Symptoms: Breaking Down Barriers to Care with Virtual Human Interviewers, під час тестування на військових, які повернулися з бойових дій, учасники повідомляли більше ПТСР-симптомів² в інтерв'ю з віртуальним співрозмовником, ніж у стандартній або анонімній анкеті.

Слід зазначити, що використання ШІ для підтримки самоаналізу має бути обмежено спеціалізованими інструментами, які пройшли перевірку безпеки використання: етичну й клінічну валідацію, аудит приватності та тестування кризових сценаріїв. Великі мовні моделі (LLM) без спеціалізованого налаштування не можна використовувати як заміну психолога, психотерапевта чи психіатра, а також як інструмент діагностики та/або кризової допомоги.

3. Первинний скринінг³

ШІ може використовуватися для проведення первинного скринінгу психологічних труднощів, виявлення можливих факторів ризику та визначення потреби звернутися до психолога. Результати такого скринінгу мають виключно орієнтовний характер та не можуть бути підставою для ухвалення професійних рішень без участі психолога.

4. Аналіз великих масивів даних

ШІ може використовуватися для обробки, систематизації, узагальнення та аналізу великих масивів анонімізованих або належним чином захищених даних у науковій, освітній та організаційній діяльності.

5. Підготовка чернеток висновків та професійної документації

ШІ може використовуватися для підготовки проєктів висновків, довідок, звітів, інформаційних матеріалів та іншої професійної документації. Остаточна редакція, перевірка достовірності змісту та відповідальність за документ належать психологу.

Крім того, ШІ може використовуватися для автоматизації адміністративних, організаційних та технічних процесів, які не потребують професійного психологічного судження. До таких завдань можуть належати планування зустрічей, управління розкладом, підготовка шаблонів документів, ведення професійної документації, систематизація інформації, підготовка статистичних звітів та інші допоміжні функції. Використання ШІ для адміністративної підтримки має здійснюватися з дотриманням вимог конфіденційності, захисту персональних даних та інформаційної безпеки. Передання ШІ функцій професійної оцінки, інтерпретації психологічної інформації або ухвалення рішень щодо клієнтів є неприпустимим.

6. Допоміжна обробка психодіагностичних результатів

ШІ може використовуватися для автоматизованого підрахунку показників, статистичної обробки результатів, виявлення закономірностей та підготовки допоміжних аналітичних матеріалів. Інтерпретація

² Посттравматичний стресовий розлад (ПТСР) – це стан, що виникає після пережитої травматичної події.

³ Скринінг – це профілактичне обстеження людей, які не мають симптомів.

результатів, формулювання висновків й ухвалення професійних рішень здійснюються виключно психологом.

7. Аналіз анонімізованих даних

ШІ може бути корисним у безпечному аналізі анонімізованих або агрегованих даних. Зазвичай, це як структуровані опитувальники та анкети, так і неструктуровані дані з якісних глибинних інтерв'ю. У психології це створює можливість бачити не окрему людину, а загальні закономірності.

Наприклад:

- які запити та патерни найчастіше повторюються;
- які групи людей мають менший доступ до допомоги;
- на яких етапах клієнти «випадають» із процесу;
- які теми викликають найбільше напруження;
- які формати підтримки працюють краще.

Окрім цього, ШІ може допомогти виявити типові запити, прогалини доступу, бар'єри звернення та ефективність психологічних програм.

8. Підтримка гарячих ліній

ШІ може використовуватися для підтримки діяльності гарячих ліній, інформаційних сервісів та інших каналів первинного звернення людей з метою надання довідкової інформації, навігації в доступних послугах та маршрутизації звернень. ШІ може допомагати здійснювати первинне інформування, надавати відомості про доступні ресурси психологічної підтримки, сприяти перенаправленню звернень до відповідних спеціалістів або служб допомоги та забезпечувати доступність цілодобової інформаційної підтримки.

Особливого значення використання ШІ для підтримки гарячих ліній набуває в умовах воєнного стану, надзвичайних ситуацій, масових кризових подій та високого навантаження на психологів, коли необхідно забезпечити швидкий доступ населення до достовірної інформації та способів отримання психологічної допомоги. Водночас ШІ не може замінювати психолога під час кризового консультування, оцінки ризиків для життя та здоров'я людини, а також ухвалення рішень у ситуаціях, що потребують безпосереднього професійного втручання психолога. Користувачі повинні бути поінформовані про те, що взаємодіють з автоматизованою системою, а не психологом.

9. Підготовка навчальних та методичних матеріалів

ШІ може використовуватися для створення навчальних програм, методичних розробок, презентацій, інформаційних матеріалів, тестових завдань та інших освітніх ресурсів за умови їх подальшої професійної перевірки та редагування.

У всіх випадках використання ШІ психолог зобов'язаний здійснювати структуровану професійну рефлексію результатів роботи системи, оцінювати їх відповідність професійним стандартам, враховувати контекст конкретної ситуації та не допускати автоматизованого ухвалення професійних рішень без власного професійного аналізу.

10. ШІ асистенти для психологів

Психологи можуть використовувати базові мультимодальні системи ШІ та налаштовані на їх основі асистентів для підтримки власної професійної роботи.

До таких інструментів можуть належати ChatGPT, Claude, Gemini, а також спеціально налаштовані помічники: GPTs у ChatGPT, Gems у Gemini, Claude Projects та інші подібні рішення. GPTs, наприклад, дають змогу створювати спеціалізовані версії ChatGPT через інструкції, додаткові знання та вибрані можливості; Gemini Gems налаштовуються через роль, завдання, контекст і формат відповіді; Claude Projects працюють як окремі робочі простори з власною історією чатів, файлами, базою знань та інструкціями.

У практиці психолога такі асистенти доцільно використовувати не як «цифрового психолога», а як робоче середовище для повторюваних професійних завдань.

Наприклад, психолог може створити окремий GPT або Gem для перевірки психоедукаційних текстів на зрозумілість, недирективність, відсутність стигматизувальних формулювань і наявність чіткого розмежування між загальною інформацією та індивідуальною допомогою.

Інший приклад – Claude Project для підготовки матеріалів певної програми: у нього можна додати затверджені внутрішні методичні документи, стильові вимоги, структуру занять і перелік заборонених формулювань, щоб отримувати узгоджені чернетки в межах одного професійного стандарту.

Окремий напрям – асистенти для підготовки до супервізії або інтервізії. У такому разі ШІ не аналізує клієнта й не пропонує остаточні інтерпретації, а допомагає психологу впорядкувати знеособлений опис випадку: запит, контекст, власні гіпотези, складні місця в роботі, етичні питання, межі компетентності, питання до супервізора. Такий підхід зменшує ризик хаотичного представлення випадку, але не замінює професійну супервізію.

ШІ-асистент також може бути корисним як «редактор безпеки» для матеріалів, які готує психолог. Наприклад, спеціаліст може попросити систему перевірити, чи не звучить текст надто категорично, чи не містить він порад, які можуть бути небезпечними в разі насильства, горя, самоушкодження, залежності або гострої кризи. Остаточне рішення щодо змісту залишається за психологом, оскільки система може не розпізнати контекст, прихований ризик або етичну неоднозначність.

У роботі із ШІ-асистентами доцільно створювати окремі налаштування для різних професійних завдань, а не використовувати один універсальний чат для всього. Наприклад: асистент для методичних матеріалів, асистент для підготовки групових занять, асистент для редагування інформаційних текстів, асистент для структурування знеособленого супервізійного запиту, асистент для аналізу анонімного зворотного зв'язку. Це дає змогу чіткіше задати межі роботи системи та зменшити ризик того, що ШІ почне відповідати в ролі консультанта, діагноста або психотерапевта.

У налаштуваннях таких асистентів варто безпосередньо зазначати обмеження: не встановлювати діагнозів, не оцінювати суїцидальний ризик, не інтерпретувати психодіагностичні результати, не давати індивідуальних психотерапевтичних рекомендацій, не працювати з кризовими зверненнями, не використовувати стигматизувальну лексику, не замінювати супервізію або консультацію психолога. Такі обмеження не гарантують повної безпеки, але задають коректну рамку використання інструменту.

Використання ШІ-асистентів у роботі психолога допустиме лише за умови, що до системи не вводяться ідентифіковані або легко впізнавані дані клієнтів, дотримано вимоги щодо конфіденційності та захисту даних, а всі результати проходять професійну перевірку. Такі інструменти можуть допомагати психологу швидше структурувати роботу, підтримувати єдиний стиль матеріалів і зменшувати технічне навантаження. Вони не можуть ухвалювати рішення щодо клієнта, визначати стан людини, замінювати супервізію, психодіагностику, кризове реагування або безпосередню психологічну допомогу.

Практичні приклади застосування ШІ у сфері психології

ШІ поступово переходить із площини експериментальної цифрової технології у сферу повсякденної психологічної практики. Системи ШІ вже застосовуються або тестуються в охороні здоров'я, зокрема психічного здоров'я: для аналізу медичних даних, підтримки діагностичних рішень, стратифікації ризиків⁴, прогнозування перебігу захворювань, персоналізації лікування, автоматизації медичної документації, медичного сортування та комунікації з клієнтами.

Системи ШІ трансформують охорону психічного здоров'я, забезпечуючи раннє виявлення розладів, цілодобову психологічну підтримку та автоматизацію рутинної роботи для психологів, психотерапевтів та лікарів. Алгоритми машинного навчання здатні виявляти приховані патерни в поведінці та мовленні, які психолог може пропустити.

Ключовими сферами застосування чатботів є використання їх як віртуальних асистентів психолога та терапевта: наприклад застосунки [Woebot](#), [Wysa](#) використовують когнітивно-поведінкову терапію для надання негайної допомоги при тривожності.

Інші приклади застосування систем ШІ:

- **рання діагностика:** Системи ШІ аналізують зміни у голосі, виборі слів та міміці клієнта для виявлення ознак психічних розладів;
- **аналіз соціальних мереж:** Алгоритми моніторять текстові пости на наявність маркерів суїцидальних намірів або глибокої депресії для своєчасного втручання;
- **персоналізація лікування:** ШІ-системи прогнозують, яка саме терапія або комбінація медикаментів буде найбільш ефективною для конкретного клієнта;
- **оптимізація роботи психологів та психотерапевтів:** системи ШІ транскрибують сесії та автоматично заповнюють медичні карти, звільняючи час терапевта для безпосереднього спілкування.

Переваги технологій ШІ:

Доступність

Людина може отримати базову підтримку в будь-який момент, без очікування запису до психолога або лікаря.

Беручи до уваги масштаб та актуальність проблеми отримання психологічної підтримки (згідно з [WHO Regional Office for Europe, Health needs assessment of the adult population in Ukraine: survey report \(April 2025\)](#), 72% респондентів протягом останнього року мали проблеми, пов'язані з психічним здоров'ям, зокрема тривогу (62%), депресію (60%) і сильний стрес (54%)... Половина повідомила про стрес протягом останніх двох місяців », а також згідно з [ICF «Alliance for Public Health». Mental health among the key populations: study report](#), «близько половини респондентів (46%) ... ніколи не зверталися до психолога або психотерапевта), ШІ-інструменти можуть дати первинну підтримку, вправи на саморегуляцію чи структуровану саморефлексію тоді, коли людина не може швидко потрапити до психолога.

Відсутність страху осуду

Спрощує перший крок для людей, які соромляться або бояться осуду суспільства через звернення до психотерапевта.

Нижчий поріг через відсутність стигматизації: Деяким людям легше почати з анонімного текстового або голосового контакту, ніж одразу говорити зі спеціалістом про сором, тривогу, травму чи депресивні симптоми.

Економічність

Знижує витрати на первинну консультацію та моніторинг стану клієнта.

Потенційні переваги використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Однією з потенційних переваг використання ШІ у сфері психологічного благополуччя є те, що він може зробити перший крок до психологічної підтримки менш складним для користувача. Ідеться не про заміну психолога, психотерапевта, а про можливість для людини швидше зорієнтуватися у власному стані, краще сформулювати запит і зрозуміти, яка допомога може бути доречною.

Для багатьох людей складність першого звернення пов'язана не лише з вартістю консультації чи браком часу. Перешкодами можуть бути сором, страх осуду, невпевненість у серйозності власних переживань, попередній негативний досвід, низька психологічна грамотність або нерозуміння, до кого саме звертатися: психолога, психотерапевта, психіатра, сімейного лікаря, кризової служби чи групи підтримки. У таких ситуаціях ШІ може виконувати допоміжну навігаційну функцію. Він може простими словами пояснити базові психологічні поняття, допомогти людині впорядкувати думки, підготувати список питань до психолога, сформулювати запит на консультацію або зорієнтувати, у яких випадках не варто зволікати зі зверненням до психолога.

Також ШІ може бути корисним на етапі, коли людина ще не готова до прямої розмови з психологом, але вже шукає спосіб зрозуміти, що з нею відбувається. Можливість поставити запитання в менш тривожному для себе форматі іноді допомагає зробити перший крок: назвати проблему, визнати потребу в підтримці, підготуватися до консультації або обрати більш відповідний маршрут допомоги.

Водночас доступність не дорівнює достатності допомоги. ШІ може полегшити первинну орієнтацію, але не має створювати враження, що автоматизованої відповіді досить там, де потрібні професійна оцінка, кризове реагування або тривалий супровід.

Отже, ШІ може підвищувати доступність психосоціальної підтримки насамперед як інструмент первинної орієнтації, психоедукації та підготовки до звернення по допомогу. Його цінність полягає в тому, щоб допомогти людині швидше знайти зрозумілий, безпечний і доречний шлях до професійної або соціальної підтримки.

Потенційні переваги використання ШІ для психологів, викладачів та практиків

Використання ШІ у професійній підготовці та практиці може посилити якість навчання, супроводу й психоедукації. Найбільша цінність ШІ полягає не в автоматизації професії, а в підсиленні критичного мислення, супервізії, прозорості та збереженні людського виміру допомоги.

1. ШІ-грамотність

До освітніх програм доцільно включити обов'язковий модуль із критичного аналізу результатів ШІ. Такий модуль має навчати психологів виявляти можливі упередження, помилки, галюцинації, пропуски контексту, а також культурні, гендерні й вікові викривлення у згенерованому контенті. Це відповідає підходам критичної ШІ-грамотності (Critical AI Literacy) і принципам відповідального використання інструментів ШІ.

Крім того, на платформі [Дія.Освіта](#) є можливість дізнаватися про нове та підвищувати свою ШІ-грамотність, а саме освітні серіали:

- «[Штучний інтелект](#)»;
- «[ChatGPT для підвищення власної ефективності](#)»;
- «[ChatGPT: ваш особистий асистент у роботі, навчанні та житті](#)».

2. Інтелектуальне співавторство та прозорість

Усі матеріали, підготовлені за участі ШІ — звіти, методичні матеріали, плани роботи, психоедукаційні тексти, — мають бути марковані як такі, що пройшли фахову верифікацію. Психолог повинен нести персональну етичну та юридичну відповідальність за зміст і якість кінцевого продукту. Для цього варто запровадити внутрішній протокол прозорості, який фіксує, де саме використано ШІ та як перевірено результат.

3. Супервізійний контроль

Матеріали, створені або суттєво доопрацьовані за допомогою ШІ, мають проходити внутрішню супервізію. Це знижує ризик поширення алгоритмічних помилок, надмірних спрощень або некоректних рекомендацій, особливо у вразливих групах клієнтів.

4. Клінічне моделювання етичних дилем

ШІ можна використовувати як тренажер для відпрацювання професійних рішень у складних ситуаціях: кризова інтервенція, робота з афектом та конфліктні сценарії. Однак такі симуляції мають бути лише навчальним інструментом і не можуть замінювати реального супроводу, клінічного досвіду або супервізії.

5. Посилення людиноцентричних навичок

Підготовка психолога має фокусуватися на тих компетенціях, які не зводяться до автоматизації: емпатія, сенсорна уважність, здатність витримувати паузу, працювати з невизначеністю та екзистенційною кризою⁵. Саме ці навички формують професійну ідентичність і відрізняють психолога від алгоритму.

6. Етична архітектура навчання

У навчальні програми слід інтегрувати модулі з етики ШІ, конфіденційності, відповідальності й меж застосування автоматизованих систем. Для цього варто спиратися на міжнародні підходи, зокрема [UNESCO Recommendation on the Ethics of AI](#) та професійні стандарти [American Psychological Association \(APA\)](#).

7. Профілактика алгоритмічної залежності

Рекомендовано запроваджувати періодичні супервізії та вправи без використання ШІ, щоб підтримувати самостійне аналітичне мислення, професійну інтуїцію та концептуальну автономію. ШІ має бути допоміжним засобом, а не заміною когнітивної роботи психолога.

Практика «днів без ШІ». Доцільно запроваджувати періоди роботи без цифрових асистентів — для підтримки мисленнєвої форми, професійної уваги та здатності до самостійної рефлексії. Така практика може бути частиною професійної гігієни.

8. Захист даних і відповідність

Під час аналізу даних з використанням ШІ необхідно забезпечити анонімізацію, мінімізацію даних, обмеження доступу та правову підставу обробки. Якщо йдеться про чутливі дані, застосовуються підвищені вимоги до безпеки та інформованої згоди.

9. Контроль емпатійної цілісності

Після використання ШІ психолог має виконувати «переклад на людську мову»: перевірити, чи не

⁵ Екзистенційна криза — це стан глибокої психологічної тривоги та внутрішнього конфлікту щодо власного існування.

втрачено контекст, тональність, етичну чутливість і професійну відповідальність. Якщо текст або план не піддається такій адаптації, це сигнал про необхідність доопрацювання.

10. Принцип професійної автономії

Кожне рішення, ухвалене з опорою на ШІ, має пройти через професійне судження. У плані роботи має бути елемент, який відображає унікальний контекст клієнта, а не лише статистичну логіку алгоритму. Це підтримує автономію психолога і зменшує ризик шаблонізації.

Рекомендації для студентів і слухачів (Осіб без фахової психологічної освіти)

Перехід від споживання контенту до осмисленого пізнання та інтелектуальної відповідальності означає, що ШІ варто використовувати як допоміжний інструмент для навчання, а не як заміну власного мислення. У навчальному процесі ШІ може підтримувати пошук, структурування й уточнення інформації, але формування знань, аргументації та професійної позиції має відбуватися через особисту рефлексію, критичне читання і живе обговорення.

1. Освіта як побудова власного інтелекту

ШІ доцільно сприймати як зовнішнє джерело інформації, а не як заміну мислення. Використання ШІ для написання робіт без власного аналізу й рефлексії створює ризик поверхневого засвоєння матеріалу та послаблює здатність самостійно формувати висновки. Навчання має спрямовуватися на те, щоб студент міг пояснити, обґрунтувати і захистити свою позицію власними словами.

2. Методологія власного глосарію

Корисною практикою є створення власного глосарію ключових понять. Кожне поняття варто опрацьовувати у три етапи:

- академічне визначення з надійного джерела;
- особисте осмислення через власний досвід або спостереження;
- порівняння цих двох рівнів для виявлення прогалин, спрощень або «сліпих зон».

Такий підхід допомагає перетворювати інформацію на знання і розвиває здатність до самостійного аналізу.

3. Формування критичної дистанції

Студентові важливо навчитися ставити до відповіді ШІ критичні запитання: чому вона сформульована саме так, які припущення закладено, чого не враховано, чи є альтернативні інтерпретації. Це формує критичну дистанцію і зменшує ризик автоматичного прийняття тексту як істини.

4. Інтелектуальна чесність

Принцип академічної доброчесності в умовах використання ШІ полягає в тому, щоб чітко вказувати, на яких етапах інструмент було застосовано: для пошуку ідей, структурування, редагування чи стилістичного доопрацювання. Остаточна версія роботи має відображати власне розуміння студента і містити його критичну оцінку.

5. Інтелектуальна стійкість

Варто регулярно виділяти час для роботи з текстами без цифрових асистентів. Це допомагає розвивати глибоке читання, пам'ять, логіку аргументації та здатність утримувати складну думку без зовнішньої підказки. Така практика підтримує інтелектуальну стійкість і самостійність.

6. Метод контрольного питання

Перед поданням роботи доцільно поставити собі запитання: «Чи можу я захистити цю тезу в усному діалозі без посилання на ШІ?». Якщо відповідь негативна, це означає, що матеріал потребує доопрацювання, уточнення або глибшого розуміння.

7. Цифрова гігієна навчання

ШІ слід використовувати як допоміжний інструмент, а не як заміну викладача, тьютора чи власного зусилля. Його завдання — допомагати орієнтуватися в темі, але не виконувати навчальну роботу замість студента. Особливо важливо уникати ситуацій, коли готова відповідь підміняє процес навчання.

8. Розрізнення інформації та знання

Студентам варто засвоїти, що інформація ще не є знанням. Знання формується через осмислення, досвід, сумнів, дискусію, практику й особисту участь. Тому відповідь ШІ слід сприймати як матеріал для подальшої роботи, а не як завершений результат.

9. Перевірка джерел

Будь-яку інформацію, отриману від ШІ, потрібно перевіряти через фахові джерела. Це особливо важливо в темах, що стосуються психології, здоров'я, освіти, права та етики. Переконливий тон відповіді не замінює надійності джерела.

10. Тренування критичного запиту

Корисно вчитися ставити запити не лише на отримання готових порад, а й такі, що спонукають до саморефлексії. Наприклад: «Які є альтернативні підходи?», «Які ризики цього рішення?», «Що я ще не врахував?». Такий стиль роботи допомагає мислити глибше.

11. Уникнення інтелектуальної пастки

ШІ має підтримувати процес мислення, а не виконувати його замість людини. Якщо відповідь використовується без подальшого аналізу, студент ризикує втратити власну активну позицію в навчанні. Тому важливо не плутати зручність із якістю навчання.

12. Відмова від авторитету алгоритму

Впевнений або професійний тон ШІ не є доказом істинності. Алгоритм може звучати переконливо навіть тоді, коли помиляється або спрощує складну проблему. Тому відповідь варто сприймати як гіпотезу, а не як остаточну істину.

13. Межі застосування систем ШІ

Жоден чатбот не може замінити живу взаємодію з викладачем, ментором та психологом. У складних питаннях саме особистий контакт дає змогу уточнити контекст, отримати зворотний зв'язок і пройти через справжній процес навчання або допомоги.

Рекомендації для психологів, які надають психоедукаційні послуги

1. Створення «золотого стандарту» психоедукації

Доцільно формувати фахові робочі групи для розробки перевірених промптів, шаблонів і структур психоедукаційних матеріалів. Такі матеріали мають спиратися на міжнародні протоколи та настанови Всесвітньої організації охорони здоров'я (WHO), UNESCO, American Psychological Association (APA), а

а також на принципи практики, засновані на доказах (evidence-based practice). Це дасть змогу забезпечити відтворюваність, зрозумілість і безпечність контенту.

2. Адаптація через людський фільтр

Будь-який контент, згенерований ШІ для широкої аудиторії, має проходити експертну редакцію. Психолог виконує роль «редактора сенсів»: він уточнює контекст, прибирає надмірні спрощення, враховує культурну специфіку українського суспільства, досвід війни, вимушеного переміщення, втрат і хронічного стресу. Це відповідає підходу людина в циклі (human-in-the-loop) і принципам відповідального використання ШІ.

3. Стандартизація якості та доказовість

Кожен психоедукаційний матеріал, створений або доопрацьований за допомогою ШІ, слід перевіряти на відповідність принципам доказової психології. Неприпустимі спрощені поради, які суперечать сучасним міжнародним стандартам або створюють ризик самодіагностики, стигматизації чи неправильної самопомогі.

4. Попередження алгоритмічного наслідування

Психолог має пояснювати користувачам, що механічне слідування алгоритмічним порадам може бути шкідливим, особливо у питаннях виховання, сімейних рішень, психічного здоров'я та кризових станів. Завдання психолога полягає в тому, щоб не «переказати» відповідь ШІ, а допомогти людині осмислити інформацію і співвіднести її з власним життям.

5. Принцип «безпека понад усе» (safety-first) і чітке розмежування меж

У публічних матеріалах слід обов'язково розмежовувати загальноосвітню інформацію та персоналізовану діагностичну або терапевтичну допомогу. Кожен матеріал має містити зрозуміле застереження, що він не є діагностичним інструментом і не замінює консультацію психолога.

6. Моніторинг масового впливу

Психологам варто відстежувати популярні психологічні міфи та хибні наративи, які поширюються через ШІ-середовище, соціальні платформи або автоматизовані рекомендаційні системи. У разі виявлення небезпечних спрощень доцільно публічно їх коригувати, спираючись на доказові джерела та професійні стандарти.

7. Принцип професійної незгоди

Психолог має право і обов'язок не погоджуватися з популярними, але некоректними або небезпечними алгоритмічними порадами. Якщо рекомендація суперечить базовим принципам психологічної безпеки, її слід відкрито поставити під сумнів. Це підтримує професійну автономію та запобігає нормалізації помилкових підходів.

Рекомендації для користувачів з використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

1. Принцип «пошукового ліхтаря»

ШІ доцільно використовувати для загального орієнтування в темі — наприклад, для первинного розуміння того, що таке тривожність, стрес або емоційне вигорання. Водночас ШІ не повинен бути навігатором для рішень щодо виховання, лікування чи кризового втручання.

2. Ціннісний фільтр

Перш ніж застосувати пораду ШІ, варто поставити собі три запитання:

Чи відповідає це моїм особистим і сімейним цінностям?

Чи враховує це індивідуальні особливості моєї ситуації або моєї дитини?

Чи не замінює це живе спілкування з близькою людиною або психологом?

3. Розрізнення інформації та знання

ШІ надає узагальнену інформацію, але не формує особистого розуміння. Глибоке знання виникає через досвід, саморефлексію, взаємодію та критичне осмислення. Саме тому відповідь алгоритму слід сприймати як матеріал для аналізу, а не як готовий висновок.

4. Цифрова конфіденційність

Чатботи не гарантують конфіденційності в тому сенсі, який очікується від фахової психологічної або психосоціальної допомоги. Не слід передавати їм чутливу особисту інформацію, особливо якщо вона стосується здоров'я, сімейних конфліктів чи травматичного досвіду.

5. Уникнення емоційної та інтелектуальної пастки

ШІ може симулювати емпатію через доброзичливий тон, але це не є справжнім емоційним контактом. Якщо чатбот стає основним джерелом підтримки, це свідчить про потребу звернутися до психолога або до безпечного людського оточення.

6. Відмова від самодіагностики

Не слід використовувати ШІ для постановки діагнозів собі чи дітям. Упевнений стиль відповіді не є доказом істинності. Такі відповіді треба розглядати лише як припущення, які потребують перевірки.

7. Безпечний пошук і здоровий скепсис

У разі психологічного дискомфорту або кризи ШІ можна використовувати лише як інструмент для пошуку контактів кваліфікованих психологів, гарячих ліній чи ресурсів допомоги. Остаточне рішення має ухвалювати сама людина, а не алгоритм.

8. Розвиток цифрової грамотності

ШІ варто сприймати як допоміжний інструмент для саморефлексії, а не як заміну терапії, консультації або навчання. Важливо відрізнити інформаційний матеріал від терапевтичного втручання, яке може здійснювати лише психолог.

9. Мистецтво цифрової паузи

Швидка відповідь ШІ не є гарантією правильності. Перш ніж упроваджувати будь-яку пораду, доцільно зробити паузу, перевірити джерела й обдумати наслідки. Саме в паузі часто народжується власне розуміння проблеми.

Обмеження та недопустимі практики використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки має бути обмеженим:

У низці сфер психологічної практики використання систем ШІ пов'язане з підвищеними етичними, професійними та соціальними ризиками. У таких випадках ШІ може використовуватися виключно як допоміжний інструмент підтримки професійної діяльності психолога та не може підміняти його професійне судження, клінічну оцінку, експертний висновок або відповідальність за ухвалені рішення.

Психолог зобов'язаний здійснювати структуровану професійну рефлексію результатів роботи ШІ, критично оцінювати їх зміст, враховувати індивідуальний контекст ситуації та забезпечувати людський професійний контроль на всіх етапах використання таких систем. До сфер підвищеного ризику належать:

Психодіагностика

ШІ може використовуватися для допоміжної обробки результатів, статистичного аналізу даних та підготовки аналітичних матеріалів. Інтерпретація результатів психодіагностики, формулювання висновків та ухвалення професійних рішень належать виключно до компетенції психолога.

Оцінка психічного здоров'я

ШІ може використовуватися для збору інформації, скринінгу або підтримки оцінювання, але не може самостійно визначати психологічний стан особи, рівень психологічного благополуччя, наявність психологічних труднощів чи потребу в професійній допомозі.

Робота з дітьми та неповнолітніми

Використання ШІ під час роботи з дітьми потребує особливої етичної обережності, врахування вікових особливостей, захисту прав дитини та належного контролю з боку дорослих і психологів. ШІ не може замінити професійну взаємодію з дитиною та її законними представниками.

Робота з ветеранами, військовослужбовцями та особами, які пережили травматичні події

ШІ може використовуватися лише як допоміжний інструмент підтримки психолога. Особливості бойового досвіду, психотравматичних переживань та індивідуального контексту потребують безпосередньої професійної оцінки та супроводу людиною.

Кризова психологія

У ситуаціях гострого стресу, кризових станів, ризику самоушкодження, суїцидальної поведінки або інших невідкладних ситуацій використання ШІ допускається лише як допоміжний інструмент підтримки та не може замінювати професійне кризове втручання.

Психологічна реабілітація

ШІ може використовуватися для інформаційної підтримки, моніторингу окремих показників або організації взаємодії, однак планування, оцінка ефективності та корекція реабілітаційних заходів повинен здійснювати психолог.

Професійний відбір та оцінювання персоналу

ШІ не повинен використовуватися як єдина підстава для ухвалення рішень щодо працевлаштування, професійного відбору, просування по службі або інших кадрових рішень. Будь-які результати автоматизованого аналізу підлягають обов'язковій професійній перевірці.

Експертна діяльність

Під час проведення судово-психологічних, військово-психологічних, освітніх, медико-психологічних та інших видів експертної діяльності результати роботи ШІ можуть використовуватися лише як допоміжна інформація. Експертні висновки складає та підписує виключно відповідальний психолог.

Використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки є недопустимим:

У низці сфер психологічної практики використання систем ШІ є недопустимим через високий ризик заподіяння шкоди, порушення прав людини, втрати професійної відповідальності або підміни професійного судження психолога автоматизованими рішеннями.

У зазначених випадках результати роботи ШІ не можуть використовуватися як підстава для ухвалення професійних рішень незалежно від рівня розвитку технології, а відповідні функції належать виключно до компетенції психолога.

Недопустимим є використання ШІ для:

Постановки психологічного або клінічного діагнозу

ШІ не може самостійно встановлювати психологічні, психіатричні або інші клінічні діагнози, визначати психічний стан особи чи ухвалювати рішення щодо наявності або відсутності психічних розладів.

Автоматизованого ухвалення рішень щодо особи

Недопустимим є використання ШІ як єдиного або остаточного інструменту для ухвалення рішень, які можуть впливати на права, свободи, соціальний статус, професійну діяльність, освіту, доступ до послуг або інші значущі аспекти життя людини.

Проведення судово-психологічних експертиз без участі експерта

ШІ не може виконувати функції судового експерта, формулювати експертні висновки або змінювати професійне судження експерта під час проведення судово-психологічних, військово-психологічних чи інших видів експертиз.

Здійснення кризових інтервенцій без участі людини

Недопустимим є використання ШІ як єдиного засобу надання психологічної або психосоціальної допомоги особам, які перебувають у стані гострої психологічної кризи, переживають насильство, втрату, психотравматичні події або інші невідкладні ситуації, що потребують безпосереднього професійного втручання.

Оцінки суїцидального ризику як остаточного рішення

ШІ не може використовуватися для самостійного визначення рівня суїцидального ризику, прогнозування суїцидальної поведінки або ухвалення рішень щодо безпеки особи без безпосередньої участі кваліфікованого психолога.

Маніпулятивного психологічного впливу

Недопустимим є використання ШІ для прихованого психологічного впливу, маніпулювання поведінкою, переконаннями, емоційними станами або рішеннями особи всупереч її інтересам, автономії та праву на вільний вибір.

Прихованого психологічного профілювання

Недопустимим є створення, використання або поширення психологічних профілів особи без її поінформованої згоди, а також використання таких профілів для дискримінації, контролю, маніпуляції або обмеження прав людини.

Формування емоційної залежності від ШІ-систем

Недопустимим є проектування або використання ШІ-систем, спрямованих на формування психологічної, емоційної чи поведінкової залежності користувача, імітацію міжособистісних стосунків з метою утримання уваги або отримання комерційної, політичної чи іншої вигоди.

У випадках, коли використання ШІ створює ризик порушення прав людини, заподіяння шкоди, втрати людського контролю або підміни професійної відповідальності психолога, пріоритет завжди надається професійному рішення психолога.

До високоризикових або недопустимих практик належать:

- завантаження стенограм реальних сесій без згоди клієнта і правового та технічного захисту даних;
- автоматичне формування психологічного висновку;
- використання систем ШІ для «читання емоцій» за обличчям, голосом або поведінкою в освітньому чи робочому середовищі;
- використання чатбота як заміни терапевта;
- рекомендація клієнту звертатися до системи ШІ замість психолога у кризовому стані;
- використання системи ШІ для оцінки професійної придатності без валідованих процедур;
- використання невалідованих ШІ тестів;
- автоматичне ранжування клієнтів за ризиком без прозорої методології;
- використання систем ШІ для роботи з дітьми без згоди батьків / законних представників і без вікової адаптації;
- приховане використання систем ШІ у підготовці психологічних висновків, коли це має значення для клієнта або замовника.

Основні принципи відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Використання та розвиток систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки мають здійснюватися з урахуванням вимог законодавства України, зокрема основ законодавства України про охорону здоров'я, Закону України «Про систему охорони психічного здоров'я в Україні», Закону України «Про захист персональних даних», Постанови Кабінету Міністрів України від 03.12.2025 № 1604 «Про затвердження Порядку надання послуг у сфері психічного здоров'я з використанням інформаційно-комунікаційних технологій», а також інших нормативно-правових актів, що регулюють надання психологічної та психосоціальної допомоги, захист прав людини й обробку інформації.

Незважаючи на загальний характер цих рекомендацій, психологам, які надають психологічну допомогу, варто враховувати специфічні професійні вимоги, визначені законодавством, етичними кодексами та професійними стандартами.

Під час використання систем ШІ важливо дотримуватися основоположних принципів поваги до прав людини, серед яких: повага до людської гідності та автономії особи, незаподіяння шкоди, конфіденційність, захист персональних даних, недискримінація, інклюзивність, прозорість використання ШІ, а також забезпечення достовірності інформації, що використовується або генерується такими системами.

Під час використання систем ШІ або результатів взаємодії з ними у сфері психосоціальної підтримки також необхідно враховувати вимоги законодавства щодо захисту персональних даних, лікарської та професійної таємниці (у випадках, передбачених законодавством), а також особливості роботи з інформацією, що стосується психічного здоров'я людини.

Водночас упровадження та використання систем ШІ вимагає закріплення додаткових правил та принципів діяльності. Основними засадами при використанні систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки є:

Законність

Використання систем ШІ має здійснюватися відповідно до вимог законодавства України та міжнародних стандартів, зокрема щодо захисту персональних даних, конфіденційної інформації, прав людини та інших вимог, що регулюють професійну діяльність психологів.

Людиноцентричність

У використанні систем ШІ психологами означає, що системи повинні розроблятися і застосовуватися насамперед в інтересах людини, з урахуванням її психологічних потреб, добробуту, автономії, гідності, рівності та недискримінації, права на усвідомлений вибір на всіх етапах життєвого циклу системи. Показником успішності технології є її функціональна ефективність та позитивний вплив на якість життя користувачів.

Оцінка ризиків

Перед упровадженням і під час використання систем ШІ необхідно регулярно здійснювати оцінку ризиків, пов'язаних із можливим впливом таких систем на психічне здоров'я, права, безпеку, добробут і приватність людини. Така оцінка має проводитися на всіх етапах життєвого циклу системи ШІ.

Прозорість

Системи ШІ використовують при наданні психосоціальної підтримки так, щоб забезпечити належну простежуваність та пояснюваність, із забезпеченням інформування людини про спілкування або іншу взаємодію із системою ШІ, а також з обізнаністю фахівців, які впроваджують такі системи в професійній діяльності, про їхні можливості та обмеження, а осіб, на яких це впливає, – про їхні права.

Клієнти повинні бути поінформовані в зрозумілій та доступній формі про взаємодію із системою ШІ або про використання системи ШІ при підготовці чи в процесі надання їм психосоціальної підтримки до початку її використання в конкретному випадку, мати інформацію щодо системи ШІ, зокрема, про особливості використання та обмеження такої системи ШІ, а також про свої права, пов'язані з її використанням.

Психологам необхідно відкрито повідомляти та в зрозумілій і доступній формі інформувати клієнтів про використання систем ШІ при підготовці або в процесі надання психосоціальної підтримки, не використовувати систему ШІ без отримання в належній формі згоди клієнта у випадках, установлених законодавством або професійними стандартами, критично перевіряти результати роботи системи ШІ, дотримуватися інструкцій та умов використання систем ШІ, підвищувати власну обізнаність щодо можливостей та обмежень ШІ і документувати використання ШІ у професійній діяльності у випадках і порядку, передбачених законодавством, професійними стандартами та правилами ведення документації.

Поінформованість і згода користувача

Особи, які звертаються по психосоціальну підтримку, повинні бути належно поінформовані про використання систем ШІ та, за необхідності, надати згоду на таке використання. Користувачі мають розуміти, коли вони взаємодіють із системою ШІ, а коли – безпосередньо з психологом.

Добросовісність і достовірність

Результати, сформовані за допомогою систем ШІ, повинні використовуватися відповідально, бути перевірені психологом та не вводити користувачів в оману. ШІ не повинен створювати хибне враження щодо його можливостей, компетентності або достовірності висновків.

Конфіденційність і захист даних

Під час використання систем ШІ необхідно забезпечити належний рівень захисту персональних даних та іншої інформації з обмеженим доступом відповідно до вимог законодавства України, зокрема дотримання встановлених законодавством особливих вимог до обробки персональних даних, у тому числі спеціальних категорій персональних даних, таких як дані, що стосуються здоров'я чи статевого життя, дані про релігійні або світоглядні переконання. Не допускається введення до систем ШІ персональних даних або іншої інформації, якщо це суперечить вимогам законодавства чи може призвести до порушення прав, свобод чи законних інтересів людини. Психологи, які використовують системи ШІ, повинні дотримуватися вимог законодавства, зокрема Закону України «Про захист персональних даних», Закону України «Про інформацію», інших нормативно-правових актів, а також норм професійної етики, стандартів надання послуг та застосовних міжнародних стандартів у сфері захисту даних.

Недискримінація та інклюзивність

Системи ШІ повинні використовуватися так, щоб мінімізувати ризики дискримінації, упередженості чи формування шкідливих стереотипів за будь-якими ознаками. Психолог має враховувати можливі алгоритмічні упередження та не допускати їх впливу на професійні рішення.

Фаховий людський контроль

Системи ШІ є допоміжним інструментом і не можуть замінювати професійне судження психолога. Будь-які рекомендації, висновки чи результати, сформовані системою ШІ, повинен критично оцінювати та перевіряти психолог. Остаточні рішення щодо психологічної оцінки, інтерпретації результатів, вибору методів психологічної та психосоціальної допомоги та взаємодії з людиною ухвалює виключно психолог.

Структурована рефлексія

Є процесом критичного професійного осмислення інформації, рішення або результату роботи ШІ. Він передбачає перевірку достовірності та доказовості інформації, аналіз припущень й альтернативних пояснень, співвіднесення результату з індивідуальним контекстом особи, оцінку етичних, професійних і соціальних ризиків, аналіз альтернативних пояснень та інтерпретацій.

Структурована рефлексія передбачає, що результати роботи ШІ не є готовими професійними висновками. Вони потребують подальшого професійного осмислення та критичної оцінки психологом. Остаточні професійні рішення ухвалює виключно психолог на основі власного професійного судження та особистої відповідальності за їх наслідки.

Безпечність і недопущення шкоди

Використання систем ШІ повинно здійснюватися з урахуванням принципу «не нашкодь». Не допускається використання систем ШІ у випадках, коли це може створити значний ризик погіршення психічного стану людини, спричинити психологічну залежність, маніпуляцію, емоційну шкоду або затримати своєчасне звернення до кваліфікованого психолога.

Професійна компетентність

Психологи, які використовують системи ШІ, повинні володіти достатніми знаннями щодо їх можливостей, обмежень, ризиків та етичних аспектів застосування, а також регулярно підвищувати свою кваліфікацію у сфері цифрових технологій та ШІ.

Відповідальність

Психологи, консультанти та інші спеціалісти несуть повну професійну відповідальність за наслідки використання систем ШІ. Це передбачає обов'язок своєчасно виявляти, запобігати або мінімізувати можливі негативні наслідки для клієнтів, а також виправляти помилки або некоректні результати, отримані за допомогою ШІ, у межах подальшої практики.

Правомірність мети

Використання систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки допускається виключно з легітимною професійною метою — підтримки психічного благополуччя, діагностики (у межах компетенції), психоедукації та підвищення якості психологічної і психосоціальної допомоги. Забороняється застосування ШІ з метою маніпуляції, тиску, дискредитації особи або будь-якого заподіяння психологічної шкоди.

Субсидіарність

Системи ШІ можуть використовуватися лише як допоміжний інструмент у психологічній практиці. Вони не замінюють професійне судження психолога, клінічну експертизу або живу взаємодію з клієнтом. Усі ключові рішення щодо діагностики, інтерпретації психологічного стану та вибору методів допомоги залишаються виключною відповідальністю психолога.

Практичні рекомендації щодо реалізації принципів відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

1. Реалізація принципу людиноцентричності передбачає:

Орієнтацію на потреби людини

Системи ШІ у психологічній практиці повинні створюватися та використовуватися для вирішення реальних потреб практики, сприяти підвищенню доступності психологічної та психосоціальної допомоги, покращенню її якості, підтримці психолога у виконанні професійних завдань та зменшенню адміністративного навантаження, а не впроваджуватися виключно з технологічних чи комерційних міркувань.

Збереження автономії користувача

Використання систем ШІ не повинно обмежувати свободу вибору людини, створювати психологічну залежність від технології або спонукати до ухвалення рішень шляхом прихованого впливу (dark patterns) чи маніпуляцій.

Доступність та універсальний дизайн

Системи ШІ мають бути придатними для використання людьми різного віку, рівня цифрової грамотності, фізичних, когнітивних чи мовних особливостей. За можливості повинні застосовуватися принципи універсального дизайну та доступності – це сприяє уникненню дискримінації.

Професійна автономія психолога

Використання систем ШІ не повинно обмежувати професійну незалежність психолога. Психолог повинен перевіряти, коригувати та відхиляти будь-які рекомендації чи результати, сформовані системою ШІ, ухвалювати остаточні рішення на основі власного професійного судження.

Постійний моніторинг впливу на людину

Використання систем ШІ, що розробляються для автономної підтримки, повинно супроводжуватися регулярною оцінкою їх фактичного впливу на психологічне благополуччя користувачів, своєчасним виявленням небажаних наслідків та вдосконаленням практик застосування на основі набутого досвіду й наукових доказів.

2. Реалізація принципу прозорості передбачає, зокрема, такі складники:

Доступна та зрозуміла інформація про використання ШІ

Якщо при підготовці або в процесі надання клієнтові психосоціальної підтримки використовується система ШІ, до початку використання системи ШІ необхідно повідомити такому клієнтові (або у встановлених законом випадках – законному представнику клієнта) про використання системи ШІ, а також роз'яснити мету, порядок, обсяг і спосіб використання системи ШІ, надати інформацію, зокрема, про дані клієнта, які обробляються з використанням системи ШІ, правову підставу їх обробки, про джерела збирання персональних даних, їх місцезнаходження, мету та строки їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних, умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким такі дані передаються, та про права клієнта, пов'язані з використанням системи ШІ та відповідною обробкою персональних даних, а також про особливості, призначення, основні можливості, переваги, обмеження та ризики використання системи ШІ, заходи безпеки та альтернативні форми надання допомоги в зрозумілій та доступній формі, – з урахуванням стану здоров'я, віку та рівня обізнаності клієнта.

Добровільність використання систем ШІ

Повідомляти клієнтові про можливість відмовитися від використання системи ШІ при наданні психосоціальної підтримки та не використовувати систему ШІ без отримання в належній формі згоди клієнта (або законного представника клієнта) на таке використання у випадках, передбачених законодавством або професійними стандартами. Відсутність такої згоди щодо використання системи ШІ не повинна зумовлювати негативних наслідків для доступу до допомоги у сфері психологічного благополуччя.

Використання систем ШІ згідно з умовами використання та супровідними інструкціями

Використовувати системи ШІ відповідно до умов використання, супровідних інструкцій та іншої документації, з урахуванням їх призначення, функціональних можливостей, обмежень, потенційних ризиків і застережень.

Допоміжний характер використання систем ШІ

Результати, рекомендації чи висновки, сформовані системою ШІ, можуть мати виключно допоміжний характер, повинні піддаватися перевірці на відповідність професійним стандартам, науковим даним та індивідуальним особливостям конкретної ситуації, не замінюють професійної консультації психолога, а також не повинні бути єдиною підставою для висновків та ухвалення рішень щодо психічного здоров'я.

Використання надійних систем ШІ, що відповідають вимогам прозорості

Використовувати системи ШІ при наданні психосоціальної підтримки так, щоб забезпечити належну простежуваність та пояснюваність. Обирати системи ШІ, які, наскільки це можливо обґрунтовано встановити, відповідають вимогам застосовного законодавства та етичним стандартам, функціонують з дотриманням принципу прозорості, а також містять зрозумілу й доступну інформацію про умови використання та обробки даних, розробника, призначення, можливості та обмеження. Регулярно оновлювати знання щодо юридичних і технічних питань функціонування систем ШІ, які використовують у професійній діяльності.

Документування використання систем ШІ

Фіксувати використання систем ШІ у професійній діяльності в обсязі та в порядку, визначених законодавством, професійними стандартами і правилами ведення документації. Належно маркувати матеріали, створені з використанням ШІ, а також забезпечувати критичну перевірку таких матеріалів.

3. Реалізація принципу конфіденційності й захисту даних передбачає, зокрема, такі складники:

Захист інформації з обмеженим доступом

Забезпечувати захист конфіденційної інформації про клієнта та інформування клієнта відповідно до закону. Використовувати системи ШІ відповідно до вимог законодавства про захист персональних даних, іншої конфіденційної інформації та професійної етики. Не вводити до систем ШІ конфіденційну інформацію чи персональні дані, зокрема, інформацію стосовно психічного здоров'я, якщо відсутні визначені законодавством правові підстави для відповідної обробки таких даних, до яких належить, зокрема, однозначна згода суб'єкта персональних даних, або якщо не дотримано встановлених законодавством особливих вимог до обробки персональних даних, у тому числі щодо спеціальних категорій персональних даних, зокрема даних, що стосуються здоров'я чи статевого життя, даних про релігійні або світоглядні переконання. До початку обробки персональних даних із використанням системи ШІ психолог повинен чітко визначити правову підставу такої обробки відповідно до вимог законодавства. Зазначена правова підстава має відповідати визначеним цілям обробки персональних даних, конкретному контексту використання системи ШІ і, у випадках, передбачених законодавством, бути належно документально підтверджена. У разі, якщо персональні дані за наявності належної правової підстави обробляються з використанням системи ШІ, психолог повинен повідомити клієнта про можливість і порядок зміни чи знищення цих персональних даних та в разі звернення клієнта з вимогою про зміну або знищення персональних даних клієнта, за наявності законних підстав, вживати всіх необхідних заходів для забезпечення такої зміни чи знищення.

Оцінювання безпеки системи ШІ

Перед використанням системи ШІ ознайомитися з інформацією про порядок та умови обробки даних, переконатися, що вони є зрозумілими та відповідають меті використання системи ШІ, оцінювати політику конфіденційності й умови використання системи ШІ, можливість передання інформації третім особам, юрисдикцію обробки даних, правові підстави міжнародного передання персональних даних та наявність належного рівня їх захисту у відповідній юрисдикції, можливість використання даних для навчання системи ШІ та наявність належних технічних і організаційних заходів безпеки. За результатами такої оцінки та врахування ризиків психолог повинен, керуючись найкращими інтересами клієнта, ухвалити обґрунтоване рішення щодо можливості та доцільності використання системи ШІ.

Вжиття заходів забезпечення конфіденційності під час використання системи ШІ

Вживати відповідних технічних та організаційних заходів для захисту персональних даних і конфіденційності. Перед використанням системи ШІ знеособлювати дані шляхом видалення або повної заміни інформації, що дає змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу, з урахуванням ризику її повторної ідентифікації за сукупністю наявних даних. Крім того, необхідно використовувати доступні налаштування керування даними для захисту конфіденційності та уважно контролювати обсяг інформації, що передається системі ШІ. Використовувати лише ті дані, які необхідні виключно для досягнення визначених цілей їх обробки і не використовувати їх для будь-яких інших цілей без наявності відповідної правової підстави. Персональні дані не повинні оброблятися довше, ніж це необхідно для досягнення цілей їх обробки та виконання вимог законодавства.

Надання допомоги у сфері психологічного благополуччя з використанням систем ШІ не здійснюється або достроково припиняється в разі неможливості забезпечити захист конфіденційної інформації клієнта; у такому разі психолог повинен поінформувати клієнта про підстави такого рішення та запропонувати альтернативний спосіб надання допомоги без використання систем ШІ.

Реагування на порушення конфіденційності

У разі виявлення або виникнення підозри щодо порушення конфіденційності, витоку, несанкціонованого доступу чи неналежного використання персональних даних необхідно невідкладно вжити відповідних

заходів реагування, повідомити осіб, права чи законні інтереси яких можуть бути порушені, а також, у випадках, передбачених законодавством, компетентні органи. Особи, яким стало відомо про можливе порушення конфіденційності, можуть звернутися до відповідального суб'єкта для з'ясування обставин, усунення наслідків порушення та захисту прав.

Принцип провідної участі людини в процесі взаємодії із системами ШІ (парадигма Human-in-the-loop)

Водночас психологічна допомога та психотерапія є сферами підвищеного ризику, де технологічна помилка може трансформуватися у шкоду для життя, здоров'я, гідності, приватності та автономії клієнта.

Саме тому центральним питанням стає не лише технічна ефективність систем ШІ, а й етико-правова модель його застосування. Парадигма **Human-in-the-loop** означає, що психолог, психотерапевт чи лікар не усувається з клінічного рішення, а залишається активним суб'єктом оцінювання, інтерпретації, перевірки та відповідального ухвалення рішення. У цій моделі ШІ є не автономним «електронним психотерапевтом», а інструментом підтримки професійного судження.

Ця логіка відповідає сучасній міжнародній регуляторній тенденції. Регламент ЄС про ШІ (EU AI Act) розглядає багато психотерапевтичних та медичних ШІ-рішень як потенційно високоризикові, якщо вони впливають на здоров'я, безпеку або фундаментальні права, і вимагає людського нагляду, прозорості, якості даних, управління ризиками та можливості людини втрутитися або відхилити результат системи.

У контексті психосоціальної підтримки людина в циклі (**Human-in-the-loop**) — це організаційна й етична модель, за якої система ШІ може генерувати прогноз, рекомендацію, попередження або класифікацію, але остаточне клінічне рішення ухвалюють психолог, психотерапевт, який має достатні знання, повноваження і час для критичної оцінки результату.

Людина в циклі (**Human-in-the-loop**) не означає формального натискання кнопки «погоджуюсь». Психолог та психотерапевт мають реально розуміти межі системи, перевіряти її висновки, виявляти помилки, враховувати клінічний контекст і мати право не застосовувати, відхилити або скасувати рекомендацію ШІ. Саме така логіка закладена в Регламенті ЄС про ШІ (EU AI Act): людина, якій доручено нагляд, має бути здатною розуміти можливості й обмеження системи, не піддаватися упередженням автоматизації (automation bias), правильно інтерпретувати результат, відхиляти або змінювати його, а за потреби — зупинити систему ШІ.

Правові аспекти відповідального використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Застосування ШІ в психологічній практиці має ґрунтуватися на принципах людиноцентричності, прозорості, конфіденційності, професійної відповідальності та верховенства права. Використання алгоритмічних систем може бути корисним лише як допоміжний інструмент, тоді як остаточна відповідальність за зміст, безпечність і доречність рішень залишається за психологом.

Захист персональних даних

Специфіка психосоціальної підтримки передбачає оперування інформацією найвищого рівня конфіденційності, зокрема із чутливими даними, тому при застосуванні ШІ необхідно дотримуватися принципів конфіденційності на етапі проєктування (privacy by design) і конфіденційності за замовчуванням (privacy by default). Це означає, що захист даних має бути вбудований у процес із самого початку, а не додаватися після впровадження інструмента.

Дотримання законодавства

Обробка персональних даних має відповідати Закону України «Про захист персональних даних» та, у разі залучення інструментів або сервісів, пов'язаних із юрисдикцією Європейського Союзу, та/або якщо клієнт перебуває на території ЄС чи є громадянином однієї з його країн, – вимогам Загального регламенту про захист персональних даних GDPR. Особливо обережно слід поводитися з даними, що прямо або опосередковано стосуються психічного здоров'я, сімейної ситуації, історії травми чи інших чутливих обставин.

Мінімізація та анонімізація

У системи ШІ не можна вводити персональні дані клієнтів або іншу інформацію, яка дає змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу, за відсутності визначених законодавством правових підстав для відповідної обробки таких даних або за недотримання встановлених законодавством особливих вимог до їх обробки. Зокрема, за таких обставин заборонено передавати до ШІ імена, дату народження, контактні дані, місце роботи чи навчання, адресу проживання, дані документів, які посвідчують особу, ідентифікаційні коди, фото, записи консультацій, результати психодіагностики, медичні відомості, унікальні життєві обставини та інші персональні дані. Для виконання професійних завдань слід використовувати лише знеособлену інформацію і в обсязі, мінімально необхідному для досягнення конкретної мети, з урахуванням ризику повторної ідентифікації особи за сукупністю наявних даних.

Безпека запитів і збереження даних

Психологу варто з'ясувати, чи зберігаються введені запити, хто має до них доступ, чи використовуються вони для навчання моделей і чи можна їх видалити. Для роботи з професійно чутливою інформацією бажано застосовувати корпоративні або захищені версії сервісів, які гарантують підвищений рівень контролю над даними. Якщо така гарантія відсутня, використання інструмента для клієнтських матеріалів є ризикованим.

Технічна гігієна

Доцільно використовувати окрему електронну адресу для реєстрації в ШІ-сервісах, увімкнути

двофакторну автентифікацію, регулярно перевіряти налаштування конфіденційності та не використовувати слабкі або повторно застосовані паролі. Такі заходи знижують ризики несанкціонованого доступу.

1. Інформована згода

Клієнт має розуміти, яку саме роль відіграє ШІ в його обслуговуванні, та мати можливість добровільно погодитися або відмовитися від такого використання.

Прозорість використання

Психолог зобов'язаний проактивно повідомляти клієнта про залучення ШІ, якщо він використовується для транскрибування сесій, попереднього аналізу результатів тестування, створення психоедукаційних матеріалів або формування вправ. Інформація про це має надаватися до початку обробки даних або до включення відповідного інструмента в процес.

Згода має бути добровільною, конкретною і зрозумілою. У ній варто зазначати мету використання ШІ, види даних, які обробляються, рівень людського контролю, основні ризики, заходи захисту конфіденційності та право клієнта відмовитися без негативних наслідків для доступу до допомоги.

Право на автентичність

Клієнт має право розуміти, що саме створено психологом, а що було згенеровано або доопрацьовано за допомогою ШІ. У професійній практиці бажано чітко розмежовувати авторський контент і елементи, згенеровані ШІ, особливо якщо вони впливають на зміст консультації або рекомендацій.

2. Відповідність законодавству України та міжнародним стандартам

Використання ШІ в психологічній сфері має узгоджуватися з національним правом і міжнародними етичними межами. В українських умовах це особливо важливо, оскільки правове регулювання ШІ ще перебуває у стадії формування та наближення до європейського підходу.

Ризикоорієнтований підхід (EU AI Act)

Психологічні ШІ-рішення часто підпадають під категорію високого ризику, що вимагає суворого нагляду, прозорості та оцінки впливу на фундаментальні права людини. Заборонено використовувати ШІ для маніпуляції поведінкою або експлуатації вразливостей через психічні порушення.

Інтелектуальна власність

Психологу слід урахувати положення українського законодавства про авторське право і суміжні права, а також уважно читати умови використання ШІ-сервісів. Необхідно перевіряти, кому належать права на згенеровані матеріали, чи дозволено їх професійне використання, редагування, поширення або комерційне застосування. У разі сумнівів доцільно тлумачити ці матеріали як такі, що потребують додаткового правового аналізу.

Захист прав споживачів і цифрові послуги

Якщо ШІ використовується для надання цифрових психоедукаційних або консультативних сервісів, слід дотримуватися вимог законодавства про захист прав споживачів та правил, пов'язаних із цифровими послугами й цифровим контентом. Це особливо важливо, коли послуга має публічний або напівпублічний характер і впливає на очікування користувача щодо якості, безпеки та результату.

Правове та етичне використання ШІ в психології передбачає не лише технічну безпеку, а й захист прав клієнта, інформовану згоду, людський контроль, перевірку якості контенту та дотримання національних і міжнародних стандартів. Алгоритмічні системи можуть бути корисними лише тоді, коли вони працюють у межах чітко визначеної професійної відповідальності людини.

Відповідальність за рішення, етичні та безпекові аспекти використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Системи ШІ є допоміжним інструментом і не можуть бути джерелом самостійної професійної відповідальності. Остаточне рішення завжди має ухвалювати психолог.

Людина в циклі (Human-in-the-loop)

Психолог несе повну відповідальність за точність, доречність і безпечність висновків, отриманих із використанням ШІ. Будь-які вихідні дані (AI-output) мають проходити перевірку на відповідність науково обґрунтованим підходам, професійним стандартам і клінічному контексту. У будь-яких випадках пріоритет завжди надається професійному рішення психолога.

Протидія упередженості

Системи ШІ можуть відтворювати або посилювати алгоритмічні упередження, зокрема щодо статі, віку, етнічного походження, мови, соціального статусу чи стану здоров'я. Психолог має критично оцінювати текст або рекомендацію на наявність стереотипів, дискримінаційних формулювань і надмірних узагальнень.

Уникнення «галюцинацій» і підлаштування під користувача

ШІ може генерувати недостовірні або недійсні відомості, а також надмірно погоджуватися з позицією користувача. Тому всі фактичні твердження слід перевіряти через надійні джерела. Корисно застосовувати перехресну перевірку, а також просити систему вказувати на можливі помилки, слабкі місця або альтернативні тлумачення відповіді.

Використання ШІ без фахового людського контролю створює неприйнятні ризики для життя, здоров'я та гідності клієнта.

Крім того, етична проблема застосування систем ШІ в психології, психотерапії та медицині полягає в тому, що алгоритм може бути статистично потужним, але не бути моральним суб'єктом. Він не має клінічної відповідальності, емпатії, професійної совісті, розуміння життєвої ситуації клієнта та здатності нести моральні наслідки рішення. Тому етична рамка застосування ШІ має спиратися на класичні принципи біоетики.

Принцип автономії клієнта

Клієнти мають право знати, що в процесі діагностики, прогнозування або лікувального планування використовується система ШІ, особливо якщо її результат істотно впливає на психологічний висновок. В українському праві це співвідноситься з обов'язком медичного працівника надавати клієнтові доступну інформацію про стан здоров'я, мету досліджень і лікувальних заходів, прогноз та ризики.

Отже, якщо ШІ використовується не як внутрішній адміністративний інструмент, а як елемент формування психологічного висновку, клієнт має бути поінформований щонайменше про:

- факт використання ШІ;
- роль системи ШІ у рішенні – допоміжна, рекомендаційна чи скринінгова;
- межі точності та можливі помилки;
- те, що остаточне рішення ухвалює психолог;
- можливість поставити питання або отримати пояснення людською мовою.

Межі компетентності

ШІ не може замінити клінічне мислення, психологічну діагностику, оцінку ризику суїциду, кризове втручання та людську емпатію, тому може бути допоміжним інструментом професійної діяльності й не може розглядатися як самостійний суб'єкт психологічної практики.

Запобігання надмірній залежності від ШІ. Активне використання ШІ може сприяти зниженню критичного мислення, сприяти тому, що психолог покладається на першу відповідь алгоритму і втратить клінічне мислення. Тому відповіді ШІ повинні критично оцінюватися спеціалістом та, за необхідності, перевірятися за науковими джерелами.

Академічна доброчесність

Порушенням етики є:

- видавати згенеровані відповіді ШІ за власні;
- приховувати використання ШІ при підготовці навчальних матеріалів, якщо це має значення;
- використовувати згенеровані посилання без перевірки.

Психолог несе відповідальність за інтерпретацію, перевірку та розповсюдження матеріалів, згенерованих ШІ.

Межі взаємодії клієнта із ШІ

Психолог може рекомендувати ведення щоденника, виконання певних вправ та практик. Але не повинен рекомендувати:

- використання ШІ як заміну сесії з психологом;
- покладатися на нього в кризових ситуаціях;
- сприймати відповіді алгоритму як психологічний висновок.

Особлива увага до вразливих груп:

- діти;
- підлітки;
- люди з когнітивними порушеннями;
- особи з психотичними розладами;
- люди із суїцидальним ризиком;
- особи, які перебувають у гострій кризі.

Ризики та виклики використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Надмірна довіра та антропоморфізація до систем ШІ

Користувачі систем ШІ, які застосовують останніх як віртуальних асистентів у своїх сферах діяльності, іноді сприймають сучасні ШІ як такі, що мають ознаки «особистості».

Сприйняття чатботів на основі архітектури великої мовної моделі (LLM) як істот, що мають свідомість, можуть увести в оману недосвідченого користувача і спонукати ухвалити неправильне професійне рішення, що може бути критичним у таких чутливих сферах застосування ШІ, як охорона здоров'я, психосоціальна підтримка, транспорт, атомна енергетика, оборона, освіта тощо.

Тому питання критичного розгляду антропоморфізації ШІ не тільки має психолого-культурологічне значення, а й становить проблему етики та безпеки їх використання в професійній діяльності та соціально-економічному житті країни.

Так, першу знакову віху сприйняття ШІ як живих істот можна побачити із часів застосування чатбота психологічної допомоги ELIZA — текстового агента Джозефа Вайценбаума. Психолог у 1966 році змодельював недирективного «роджеріанського» терапевта, який провадив текстовий діалог з клієнтом за примітивними правилами. ELIZA не «розуміла» зміст запитів (промтів), лише підставляла вирізаний його шматок у заготовлені рамку / шаблон.

Проте вже тоді її користувачі часто приписували штучній системі розуміння та емпатію — цей феномен згодом назвали ефектом ELIZA. Водночас Вайценбаум наголошував на небезпеці антропоморфізації таких систем і моральних межах їх застосування в терапії.

На початку 2010-х дослідники USC ICT продемонстрували віртуального інтерв'юера Ellie (платформа SimSensei), який за допомогою комп'ютерного зору та аналізу мовлення міг проводити напівструктуровані скринінгові інтерв'ю щодо депресії. Було доведено, що в лабораторних умовах учасники були більш відвертими з «повністю автоматизованим» віртуальним інтерв'юером, ніж коли вірили, що за ним стоїть людина. Адже «безоціночність» машини іноді знижує страх саморозкриття. Але й тут ідеться про надмірну «довіру» людини до машини-консультанта.

Отже, **антропоморфізм** — уподібнення будь-чого, що не є людиною, до людини або перенесення її фізичних й інтелектуальних властивостей на істот, речі та явища навколишнього світу.

Психологічні механізми та культурні витоки антропоморфізації систем ШІ полягають у такому:

Емоційний ефект: антропоморфізація підвищує залученість, але може спотворювати зайве сприйняття компетентності віртуального асистента та довіри.

Ідеалізаційний ефект: у людській культурі відбувається антропоморфізація штучних об'єктів через те, що нам нескінченно самотньо — ми шукаємо того, хто нас розуміє, а також ми шукаємо людину у своїх творіннях, саме завдяки антропоморфізму в процесі антропогенезу відбувалося розуміння та освоєння людиною зовнішнього світу, з яким вона взаємодіє.

Хоча при цьому користувач ШІ демонструє певне психологічне викривлення — так зване магічне мислення. У **психології магічне мислення** — це форма мислення, в якому причинно-наслідкові зв'язки встановлюються на основі віри в тотожність за впливом на світ психічної та символічної діяльності з реальною фізичною діяльністю.

Щодо чатботів, то користувачі ШІ, які застосовують останніх насправді як допоміжний інструмент у своїх сферах діяльності, іноді сприймають сучасні ШІ як такі, що мають ознаки «особистості».

Фактично двозначне тлумачення користувачами ШІ поняття «штучний інтелект» почалося одразу з моменту, коли воно було введено в дискурс Джоном Маккарті (Дартмутський семінар, 1956 р.). Насправді цей термін можна розглядати скоріше як метафору. Адже існування ШІ в психологічному розумінні як реального об'єкта викликає певне заперечення. Це поняття може означати сферу наукових досліджень та галузь інженерії, а об'єкт, який моделює елементи природного інтелекту, доречно називати системою штучного інтелекту.

Так, властивості штучних моделей нейронів (перцептронів) поки що не здатні повноцінно змоделювати такі явища, як свідомість, креативність чи здатність до абстрактного мислення.

Для науково обґрунтованої антропоморфізації ШІ потрібне розуміння (прогнозування виникнення) «свідомості машини». А для цього спочатку необхідне пояснення походження та функціонування природної, людської свідомості. Сучасна когнітивна та нейронаука перманентно продовжують активні спроби розкрити механізми виникнення свідомості у фізичному світі за допомогою експериментальних методів. Інструментальні нейрофізіологічні дослідження відіграють центральну роль у цьому процесі, які дадуть змогу в майбутньому пов'язати суб'єктивний досвід із конкретними нейронними процесами, або їх системами.

Порушення конфіденційності

Під час роботи із системами ШІ порушення конфіденційності може відбутися ще до витоку або публічного розголошення інформації. Введення запису консультації, опису випадку, результатів психодіагностики або фрагментів листування клієнта до зовнішнього ШІ-сервісу вже є обробленням персональних даних із залученням додаткового технологічного суб'єкта.

Закон України «Про захист персональних даних» відносить до оброблення не лише поширення, а й збирання, накопичення, зберігання, адаптування, використання, передавання, знеособлення та знищення інформації. Персональними є відомості, за якими людину можна ідентифікувати прямо або опосередковано. Отже, видалення прізвища не означає, що психологічний матеріал став анонімним.

Для психологічної практики конфіденційними слід уважати, зокрема:

- записи та транскрипти консультацій;
- анамнестичні відомості й опис життєвої історії;
- результати психодіагностичних методик, сирі бали та протоколи;
- діагностичні й терапевтичні гіпотези;
- інформацію про травматичний досвід, насильство, залежності, суїцидальні думки чи самоушкодження;
- відомості про сексуальне життя, сімейні конфлікти та стан здоров'я;
- аудіо, відео, фотографії, зразки голосу й інші біометрично значущі матеріали;
- інформацію про партнерів, дітей, родичів, роботодавців та інших третіх осіб;
- інформацію про документи, які посвідчують особу, ідентифікаційні коди тощо.

Коли виникає порушення конфіденційності

Перший типовий випадок

Використання чатбота як неформального супервізора. Психолог докладно описує клієнта, щоб отримати формулювання випадку, перелік можливих розладів або план наступної сесії. Навіть без імені поєднання віку, професії, місця проживання, складу сім'ї, рідкісної події та специфічного запиту може допомогти впізнати людину.

Європейська рада із захисту даних наголошує, що модель, у роботі з якою використовували персональні дані, не можна автоматично вважати анонімною. Анонімність оцінюється окремо в кожному випадку з урахуванням можливості вилучення персональних даних із моделі або отримання їх через запити.

Другий типовий випадок

Автоматичне транскрибування сесій. Аудіозапис містить значно більше інформації, ніж підготовлений психологом короткий запис: голос клієнта, імена, назви місць, паузи, фонові звуки, згадки про інших осіб. Передавання такого файлу зовнішньому сервісу не можна прирівнювати до звичайного технічного нотування.

Третій типовий випадок

Завантаження протоколів психодіагностики. Система може отримати відповіді клієнта, результати, висновок психолога та назву методики. Окрім конфіденційності клієнта, це створює ризик порушення режиму доступу до тестових матеріалів і неконтрольованого відтворення діагностичного інструментарію.

Четвертий типовий випадок

Використання ШІ для підготовки довідки, висновку або документа для роботодавця, закладу освіти, суду чи іншої установи. Якщо до системи введено реальні матеріали, а отриманий текст надалі впливає на рішення щодо людини, психолог повинен оцінити одночасно конфіденційність, точність, межі компетентності системи та можливі наслідки для клієнта.

П'ятий типовий випадок

Оброблення даних третіх осіб. Клієнт може розповідати про психічний стан партнера, поведінку дитини, залежність родича або конфлікт із колегою. Його згода на використання ШІ не є згодою цих людей на оброблення відомостей про них.

Знеособлення психологічного випадку

Для роботи із зовнішнім ШІ-сервісом недостатньо замінити ім'я клієнта літерою або вигаданим ім'ям. Потрібно видалити або змінити всі деталі, що не мають прямого значення для професійного запиту:

- точний вік замінити віковим діапазоном;
- не зазначати населений пункт, установу, підрозділ або посаду;
- уникати точних дат;
- не використовувати дані документів, які посвідчують особу, ідентифікаційні коди тощо;
- не описувати рідкісні публічно відомі події;
- змінювати другорядні біографічні характеристики;
- вилучати відомості про третіх осіб;
- не завантажувати оригінальні документи та записи;
- формувати синтетичну віньєтку замість повного відтворення реального випадку.

Практичний критерій достатності знеособлення: якщо колега, родич або інша людина, яка знає обставини, може впізнати клієнта, матеріал не є належно знеособленим.

Інформована згода не є універсальним дозволом

Згода клієнта не усуває професійної відповідальності психолога. Вона має стосуватися конкретної мети й конкретного способу оброблення даних. Мета має бути визначеною, оброблення – прозорим, а склад даних – адекватним і ненадмірним.

До отримання згоди клієнтові потрібно пояснити:

- для якого завдання залучатиметься ШІ;
- які дані передаватимуться;
- чи буде матеріал обробляти зовнішня компанія;
- чи зберігатимуться запити та файли і якщо так, то де і впродовж якого строку;
- чи можуть вони використовуватися для вдосконалення моделі;
- хто матиме доступ до результату;
- чи можна відмовитися від застосування ШІ;
- чи вплине відмова на отримання психологічної допомоги;
- як клієнт може відкликати свою згоду та вимагати знищення даних.

Фраза «під час роботи можуть використовуватися цифрові технології» не забезпечує поінформованої згоди на передавання психологічного матеріалу систем ШІ.

Професійні обмеження

До загальнодоступних систем генеративного ШІ не слід завантажувати:

1. Повні записи, аудіо або транскрипти консультацій.
2. Психологічні висновки та історії випадків із реальними деталями.
3. Протоколи тестування, заповнені бланки та сирі дані.
4. Матеріали щодо суїцидального ризику, насильства або іншої кризової ситуації, якщо за ними можна ідентифікувати людину.

5. Дані дітей і підлітків.
6. Матеріали судово-психологічної, військово-психологічної чи професійної оцінки.
7. Відомості, що дають змогу встановити особу клієнта або третьої особи (зокрема, дані документів, які посвідчують особу, ідентифікаційні коди тощо).

Використання реальних даних може розглядатися лише в контрольованій інституційній системі, для якої визначено правову підставу оброблення, строк зберігання, коло осіб із доступом, порядок видалення, заборону використання даних для навчання моделі та процедуру реагування на інциденти. Всесвітня організація охорони здоров'я рекомендує ставити етику, права людини та підзвітність у центр проектування й використання ШІ у сфері здоров'я, включно з мультимодальними системами, що обробляють текст, звук, зображення та відео.

Рішення про допустимість передавання інформації ухвалює психолог або організація, а не інтерфейс сервісу. Наявність кнопки «завантажити файл» не означає, що завантаження професійно або юридично допустиме.

Основне правило

Психолог не повинен передавати системі ШІ більше інформації, ніж потрібно для виконання конкретного допоміжного завдання. Якщо завдання можна виконати на основі синтетичного прикладу, загальної структури або короткого знеособленого опису, використання реального клієнтського матеріалу є невиправданим.

Алгоритмічна упередженість

У психологічній практиці алгоритмічна упередженість означає систематичне викривлення результату ШІ, яке впливає на розуміння стану людини, формування гіпотези, оцінювання ризику, інтерпретацію тесту або вибір рекомендації.

Для психолога принциповим є питання: **що саме система ШІ вимірює або прогнозує і чи відповідає це психологічному конструкту, щодо якого вона формує висновок?**

Система ШІ може повідомляти, що виявила депресивність, агресивність, тривожність або суїцидальний ризик. Водночас фактично вона може реагувати на частоту певних слів, довжину речень, граматичні помилки, емоційність викладу або схожість тексту з навчальними прикладами. Такий результат не є автоматично валідною психологічною оцінкою.

Основні джерела упередженості

Упередженість вибірки

Модель може бути навчена на даних, які недостатньо представляють українськомовних користувачів, окремі вразливі чи недостатньо представлені групи, що може призводити до менш точних або упереджених результатів.

За дослідженням Large Language Model for Mental Health: A Systematic Review, систематичний огляд застосування великих мовних моделей у сфері психічного здоров'я виявив, зокрема, нестачу багатомовних наборів даних, проблеми з надійністю результатів, інтерпретованістю та приватністю.

Якщо система не була перевірена на відповідній групі, психолог не має підстав припускати, що її точність для цієї групи така сама, як для вибірки розробника.

Упередженість психологічного конструкту

Алгоритм може підміняти складне психологічне явище зручним цифровим показником. Наприклад:

- короткі відповіді можуть тлумачитися як низька мотивація;
- відсутність емоційної лексики — як емоційне збіднення;
- уникнення зорового контакту — як нещирість;
- підвищена пильність — як патологічна підозрілість;
- активне мовлення — як емоційна нестабільність;
- негативна лексика — як безпосередній показник депресії.

Жодна із цих ознак не має однозначного значення без анамнезу⁶, контексту, спостереження, уточнювальних запитань та використання валідних методик.

Мовна та культурна упередженість

Мовний стиль може впливати на оцінку моделі незалежно від реального психологічного стану. Дослідження, опубліковане в Nature, показало, що мовні моделі можуть формувати різні соціальні оцінки людей залежно від діалекту, навіть без прямого зазначення їх походження. Дослідження не стосувалося психологічної діагностики, однак демонструє принциповий механізм: мовна форма може стати непрямим маркером групи та змінити висновок системи.

Для української практики потребують окремої перевірки:

- українська мова та її регіональні діалекти та говірки;
- змішане українсько-російське мовлення;
- військова та ветеранська лексика;
- метафоричні описи стану;
- непряме повідомлення про психологічний дистрес;
- мовлення людей із когнітивними або нейророзвитковими особливостями;
- тексти з помилками, скороченнями або низькою мовною грамотністю.

Наприклад, фраза «я більше так не можу» може означати втому, розпач, потребу припинити конкретну діяльність або суїцидальний намір. Алгоритм не повинен визначати її значення без уточнення контексту.

Упередженість вихідних оцінок

Моделі часто навчаються на попередніх діагнозах, висновках, медичних записах або рішеннях психологів. Ці записи не є безпомилковою «об'єктивною істиною». Вони можуть відображати нерівний доступ до допомоги, відмінності у кваліфікації психологів, діагностичні стереотипи та особливості конкретної системи охорони здоров'я.

Якщо історичні оцінки були викривленими, модель засвоює ці викривлення й відтворює їх у масштабованому вигляді.

⁶ **Анамнез** — це сукупність відомостей про пацієнта та історію розвитку його хвороби, які лікар отримує під час опитування.

Упередженість застосування

Система може бути відносно придатною для одного завдання і непридатною для іншого. Інструмент для тематичного аналізу великих масивів анонімних текстів не стає через це засобом діагностики конкретного клієнта. Використання системи поза межами її перевіреного призначення є окремим джерелом професійної помилки.

Як упередженість впливає на психологічне рішення

Наслідками можуть бути:

- пропуск ознак кризового стану;
- необґрунтоване визначення високого ризику;
- патологізація нормативної реакції на втрату, воєнну загрозу або тривалий стрес;
- заниження тяжкості стану людини, яка описує його через тілесні симптоми;
- приписування клієнтові агресивності, маніпулятивності, нещирості або емоційної холодності;
- рекомендація, що не враховує вік, культуру, інвалідність чи реальні життєві обставини;
- нерівний доступ до психосоціальної допомоги;
- формування несприятливого висновку для роботодавця, закладу освіти, військової структури або суду.

Особливо небезпечним є використання ШІ в рішеннях, де помилка змінює маршрут людини: кризове втручання, направлення до психіатра, оцінка професійної придатності, судово-психологічний висновок, визначення потреби в спеціальних умовах навчання чи праці.

Автоматизаційне упередження психолога

Окремий ризик виникає з боку самого психолога. Зв'язний, структурований і впевнено сформульований текст може сприйматися як більш доказовий, ніж він є насправді.

Автоматизаційне упередження проявляється, коли психолог:

- використовує висновок ШІ як вихідну діагностичну гіпотезу;
- шукає в матеріалі лише підтвердження запропонованої інтерпретації;
- не перевіряє альтернативні пояснення;
- переносить формулювання ШІ до психологічного висновку;
- вважає результат об'єктивним через його алгоритмічне походження;
- фактично перекладає відповідальність за рішення на систему.

Професійні обмеження

Загальнодоступну генеративну систему ШІ не слід використовувати як:

- інструмент підготовки та складання психологічного висновку;
- інструмент оцінки будь-яких клінічних та поведінкових ризиків;
- заміну стандартизованої психодіагностичної методики;

- засіб визначення професійної, військової чи батьківської придатності;
- інструмент прогнозування насильницької, девіантної або «маніпулятивної» поведінки;
- засіб створення психологічного профілю за фотографією, голосом, дописами в соціальних мережах або приватним листуванням;
- єдину підставу для маршрутизації клієнта або відмови в допомозі.

ШІ може допомагати структурувати нотатки, редагувати знеособлений психоедукаційний текст, формувати варіанти запитань або шукати альтернативні гіпотези. Висновок щодо стану людини повинен ґрунтуватися на професійному обстеженні, валідних методах і відповідальності психолога.

Що потрібно перевірити до використання ШІ-інструменту

Психолог має отримати відповіді на такі питання:

- Яке конкретне психологічне явище оцінює система ШІ?
- За яким критерієм визначено правильність її висновків?
- На якій вибірці її навчали й перевіряли?
- Чи перевірена вона українською мовою?
- Чи валідована вона для віку, стану та групи клієнта?
- Якою є частота хибнопозитивних і хибнонегативних результатів?
- Чи однаково вона працює для різних груп?
- Чи змінюється результат після зміни статі, віку, професії або мовного стилю в однаковому описі?
- Чи може психолог відхилити результат?
- Чи може клієнт отримати пояснення та оскаржити рішення?
- Чи залишаються результати валідації чинними після оновлення моделі?

Якщо розробник не надає інформації про призначення системи, вибірку, показники точності, відомі обмеження та результати перевірки на підгрупах, використовувати її для психологічного оцінювання не слід. NIST розглядає управління ризиками ШІ як безперервний процес, що охоплює проектування, використання й оцінювання систем ШІ, а не одноразову перевірку перед запуском.

Основне правило

Результат ШІ не є психологічним фактом, діагностичним доказом або результатом психометричного вимірювання лише тому, що він сформульований професійною мовою. Психолог має розглядати його як неперевірену гіпотезу, доки вона не підтверджена інформацією про клієнта, валідними методами та власним професійним судженням.

Ризик формування емоційної прив'язаності до ШІ-систем

Під час використання систем ШІ у сфері психології доцільно враховувати не лише їхні потенційні переваги, а й можливі психологічні ризики. Серед них особливу увагу привертають два взаємопов'язані, але різні феномени: **емоційна прив'язаність до ШІ систем та когнітивна залежність від них**. Важливо розрізняти ці феномени.

Так, емоційна прив'язаність пов'язана з потребою людини в підтримці, близькості та емоційному контакті й може проявлятися у сприйнятті системи ШІ як значущого співрозмовника або джерела психологічної підтримки.

Наприклад у статті [ABC News](#) описується випадок жінки на ім'я Люсі, яка після розлучення закохалася у свого ШІ-партнера Jose у застосунку Replika. Вона проводила з ним години в розмовах і відчувала справжню емоційну прив'язаність. Коли компанія змінила модель чатбота після оновлення, користувачі говорили про втрату так, ніби втратили близьку людину. Експерти пояснюють, що такі технології майстерно експлуатують людську потребу в близькості, використовуючи психологічні прийоми для створення ілюзії справжнього зв'язку. Ця ситуація порушує важливі етичні питання щодо відповідальності розробників перед вразливими користувачами, які покладаються на ШІ як засіб підтримки психічного здоров'я.

Зображення взято зі статті [ABC News](#)



Щодо когнітивної залежності, то вона, у свою чергу, пов'язана з надмірним покладанням на ШІ під час аналізу інформації, ухвалення рішень, виконання професійних або особистих завдань та поступовим зниженням самостійності критичного мислення. Якщо спрощено, когнітивна залежність виникає тоді, коли «ШІ думає замість мене», а емоційна прив'язаність — коли «ШІ стає значущим для мене». Обидва феномени потребують уваги психолога, оскільки можуть впливати на психологічне благополуччя

користувачів, якість міжособистісних стосунків та особливості звернення по професійну психологічну допомогу.

Одним із потенційних ризиків використання систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки є формування емоційної прив'язаності користувачів до ШІ-систем.

Сучасні генеративні системи ШІ здатні підтримувати тривалий діалог, використовувати підтримувальний стиль комунікації, демонструвати уважність до деталей розмови та створювати враження емпатійного співрозмовника. У результаті окремі користувачі можуть почати сприймати ШІ-систему не лише як інструмент, а як значущого співрозмовника, радника або джерело емоційної підтримки.

На сьогодні формування емоційної прив'язаності до систем ШІ є предметом окремого напрямку досліджень у сфері **кіберпсихології** та взаємодії людини із цифровими технологіями.

Зокрема, в одній зі статей установили, що користувачі можуть формувати парасоціальні взаємини із чатботами та сприймати їх як друзів, взаємодія із чатботом здатна створювати відчуття близькості та соціального зв'язку навіть за відсутності реальних міжособистісних відносин.

У ще одному дослідженні (2025) показано, що антропоморфізація систем штучного інтелекту та емоційна взаємодія з ними можуть сприяти формуванню емоційної прив'язаності користувачів до систем ШІ. Автори дійшли висновку, що чим більш «людиноподібною» сприймається система ШІ, тим вищою може бути емоційна залученість користувача.

Окремий інтерес становить дослідження Experiences in Human-AI Relationships Scale (2025), у межах якого розроблено шкалу Experiences in Human-AI Relationships Scale (EHARS) для оцінки особливостей взаємодії людини із системами ШІ. Автори вивчали такі характеристики, як потреба в емоційній підтримці від системи ШІ, відчуття близькості, тривога щодо взаємодії та емоційна залученість користувачів.

Також особливу увагу ризикам емоційної прив'язаності до ШІ-компаньйонів приділили дослідники, які опублікували статтю в журналі Nature Machine Intelligence (2025). Автори наголошують, що ШІ-компаньйони часто проєктуються так, щоб підтримувати емоційну залученість користувача, а надмірна прив'язаність до таких систем може бути пов'язана зі зниженням кількості реальних соціальних контактів та відтермінуванням звернення по професійну допомогу.

Так, наявні наукові дані свідчать про те, що формування емоційної прив'язаності до систем ШІ є реальним психологічним феноменом. Дослідження свідчать, що **антропоморфізація** (наділення систем штучного інтелекту людськими характеристиками) може сприяти формуванню емоційного зв'язку між користувачем та цифровим агентом. У науковій літературі цей феномен пов'язують із розвитком парасоціальних взаємин та нових форм взаємодії людини із ШІ-компаньйонами.

Для більшості користувачів така взаємодія не становить загрози. Водночас ризик може зростати в осіб, які переживають самотність, соціальну ізоляцію, кризові життєві події, втрату близьких або мають труднощі в побудові міжособистісних стосунків.

Психологам доцільно звертати увагу на такі можливі **ознаки формування надмірної емоційної прив'язаності** до ШІ систем:

- використання ШІ як основного джерела емоційної підтримки;
- перевага спілкування із системою ШІ над реальними соціальними контактами;
- переконання, що система ШІ «розуміє краще за людей»;
- приписування системі ШІ людських почуттів, намірів або особливого ставлення до користувача;
- емоційний дискомфорт у разі втрати доступу до системи ШІ;
- відкладання звернення по професійну психологічну допомогу через взаємодію із системою ШІ.

Важливо враховувати, що навіть найбільш сучасні системи ШІ не мають свідомості, емоцій, власного досвіду чи здатності до емпатії в людському розумінні. Вони генерують відповіді на основі математичних моделей та статистичного прогнозування тексту, а не внаслідок реального розуміння переживань людини.

Системи ШІ можуть бути корисним інструментом для психоедукації, саморефлексії, отримання інформації та підтримки повсякденних завдань, проте не повинні розглядатися як заміна реальних міжособистісних стосунків, психологічного консультування чи психотерапії.

У деяких випадках надмірна емоційна прив'язаність до систем ШІ може сприяти соціальній ізоляції, зменшенню кількості реальних соціальних контактів та формуванню залежних форм взаємодії із цифровими сервісами.

Перспективним напрямом подальших досліджень є вивчення особливостей прив'язаності людини до систем ШІ та розробка психодіагностичних інструментів для оцінки характеру й рівня такої прив'язаності.

Відсутність емпатії та людського контексту

У психосоціальній підтримці емпатія не зводиться до доброзичливого тону, підтримувальних фраз або здатності правильно назвати емоції. Це жива професійна уважність до людини: до того, що вона говорить прямо, що залишається між рядками, який у неї життєвий контекст і як можна адаптувати взаємодію відповідно до її стану.

Системи ШІ можуть імітувати емпатійний стиль мовлення: відповідати м'яко, підтримувально, неосудливо, використовувати фрази на кшталт «це справді може бути важко», «ваші почуття зрозумілі», «ви не самі». Така комунікація може бути корисною для первинного зниження напруги, структурування думок або отримання загальної підтримувальної інформації. Водночас імітація емпатійної мови не є тотожною емпатійному розумінню. ШІ не перебуває у стосунках з людиною, не має досвіду співпереживання, не несе моральної відповідальності за наслідки своїх відповідей і не може повноцінно оцінити, як саме його відповідь вплине на конкретну людину в конкретний момент.

Особливий ризик виникає тоді, коли користувач сприймає стилістично підтримувальну відповідь як доказ того, що система ШІ справді «розуміє» його стан. У психологічній практиці відчуття бути почутим формується не лише через слова, а й через якість контакту, уважність до пауз, інтонацій, суперечностей, невербальних сигналів, змін у темпі розмови, тілесних проявів, емоційної насиченості та контексту попередньої взаємодії. Навіть у текстовій комунікації психолог спирається не лише на зміст повідомлення, а й на професійне розуміння ситуації, історії людини, її ресурсів, вразливостей, меж безпеки та актуального стану.

Система ШІ працює переважно з тим, що користувач прямо ввів у запит, і з мовними закономірностями, на яких вона навчалася. Вона не може самостійно знати, що людина не сказала, приховала, не усвідомила або сформулювала в спосіб, який потребує уточнення.

У сфері психосоціальної підтримки саме «невидимий» контекст часто має вирішальне значення: досвід насильства, залежні або небезпечні стосунки, соціальна ізоляція, тривала депривація сну, медичні чинники, вік, нейророзвиткові особливості, економічний тиск, досвід втрати, воєнна травматизація, вимушене переміщення, сімейна система, культура, релігійні переконання, стигма, доступ до допомоги та реальні можливості людини щось змінити.

Через відсутність повноцінного людського контексту система ШІ може давати відповідь, яка формально має коректний вигляд, але є психологічно недоречною або недостатньо безпечною.

Наприклад, система ШІ може запропонувати «відверто поговорити з партнером» у ситуації, де є ознаки насильства або контролю; порадити «встановити межі» людині, яка фінансово чи фізично залежить від кривдника; рекомендувати «знайти час для відпочинку» людині, яка перебуває в умовах хронічного виснаження, догляду за дитиною, відсутності підтримки або воєнної небезпеки; закликати «звернутися по допомогу», не врахувавши, що в конкретному регіоні така допомога недоступна, небезпечна або стигматизована.

Такі відповіді не завжди є помилковими з погляду загальної психологічної логіки, але можуть бути нечутливими до реального життя людини. У психології рекомендація не існує окремо від людини, якій її дають. Те, що звучить розумно в загальному тексті, може бути недоречним, нереалістичним або навіть небезпечним у конкретному житті.

Надмірна згода з позицією користувача

Окремою проблемою є схильність систем ШІ надмірно погоджуватися з користувачем. У багатьох випадках система ШІ намагається бути корисною і підтримувальною, тому може підтверджувати позицію людини без достатнього критичного уточнення. У психологічному контексті це може посилювати вже наявні переконання, уникання, катастрофізацію, зовнішнє звинувачення, самозвинувачення або небезпечну інтерпретацію ситуації. Людина може отримати не професійне віддзеркалення, а мовне підкріплення власного стану, навіть якщо цей стан потребує обережного дослідження, стабілізації або залучення психологів.

Професійна емпатія не означає автоматичну згоду з усім, що говорить клієнт. Вона передбачає здатність одночасно визнавати переживання людини, не знецінювати її досвід і водночас не підсилювати небезпечні висновки, імпульсивні рішення чи викривлені інтерпретації. Психолог може м'яко уточнювати, конфронтувати, ставити межі, повертати людину до фактів, звертати увагу на ризики, витримувати амбівалентність і не поспішати з готовими порадами. Система ШІ може згенерувати подібні формулювання, але не має власного клінічного, етичного й міжособистісного розуміння того, коли саме вони доречні.

Важливо також враховувати, що емпатійна взаємодія у психосоціальній підтримці має процесуальний характер. Вона розгортається в часі: через встановлення довіри, уточнення запиту, перевірку розуміння, спільне формування цілей, реакцію на зміну стану клієнта, роботу з опором, паузами, розгубленістю, соромом, гнівом, недовірою або знеціненням. У живій професійній взаємодії можливі розриви контакту та їх відновлення. Психолог може помітити, що його слова були сприйняті не так, як очікувалося, вибачитися, уточнити, змінити темп, повернути відповідальність клієнтові або переглянути власну гіпотезу. ШІ є машинною системою, а не стороною людських взаємин. Система ШІ може імітувати фрази, які нагадують відновлення контакту, але не може перебувати у відповідальних терапевтичних відносинах, помічати їхню динаміку й нести відповідальність за вплив на людину.

Відсутність людського контексту особливо суттєва в роботі з вразливими групами: дітьми та підлітками, ветеранами, людьми у стані гострого горя, постраждалими від насильства, людьми з травматичним досвідом, суїцидальними думками, психічними розладами, залежностями, розладами харчової поведінки, когнітивними порушеннями або низьким рівнем соціальної підтримки. У таких ситуаціях навіть нейтральна або загалом підтримувальна відповідь може бути недостатньою, якщо вона не враховує рівень ризику, межі безпеки, потребу в маршрутизації, кризовому реагуванні або залученні інших служб.

Крім того, системи ШІ можуть недостатньо враховувати культурний, мовний і соціальний контекст. Психологічні поняття, які в одній культурі сприймаються як нейтральні, в іншій можуть мати інше емоційне забарвлення або викликати сором, спротив чи недовіру. У контексті України важливо враховувати досвід війни, втрат, вимушеного переміщення, розлуки з близькими, економічної нестабільності, хронічного стресу, повітряних тривог та регулярних обстрілів, досвіду окупації або військової служби. Узагальнені поради, створені без урахування цих реалій, можуть мати формально правильний вигляд, але не відповідати життєвому досвіду людини.

Для психологів це означає, що будь-який результат роботи системи ШІ (AI-output), який стосується психологічної підтримки, має проходити не лише фактологічну, а й емпатійну та контекстуальну перевірку. Психологу доцільно оцінювати не тільки те, чи є відповідь грамотною, логічною та доказово обґрунтованою, а й те, чи не є вона надмірно універсальною, директивною, знеособленою, стигматизувальною, такою, що посилює провину, сором або нереалістичні очікування.

Практично це може вміщувати такі запитання до матеріалу, створеного за допомогою ШІ:

- чи враховано реальні обмеження людини, а не лише бажаний ідеальний сценарій;

- чи не подано складну психологічну ситуацію як просту проблему з очевидним рішенням;
- чи зберігає текст баланс між визнанням суб'єктності людини та врахуванням реальних обмежень, у яких вона перебуває;
- чи не знецінено біль, втому, травму, безсилля або амбівалентність;
- чи не створює текст враження, що складну життєву ситуацію завжди можна вирішити лише особистим зусиллям, без урахування безпеки, ресурсу, підтримки та зовнішніх обставин;
- чи достатньо чітко розмежовано загальну інформацію, самодопомогу та потребу у фаховій підтримці;
- чи не пропущено можливі ознаки небезпеки, насильства, кризи або потреби в маршрутизації;
- чи відповідає тон матеріалу віку, стану, культурному контексту та рівню психологічної грамотності аудиторії.

У професійній практиці доцільно запроваджувати принцип «емпатійного редагування» результатів роботи системи ШІ. Його суть полягає в тому, що психолог не просто перевіряє текст на помилки, а повертає в нього людський вимір: конкретність, обережність, повагу до автономії, чутливість до сорому й уразливості, ясні межі компетентності, реалістичність рекомендацій та орієнтацію на безпеку. Якщо відповідь системи ШІ не може бути адаптована до живого людського контексту без втрати змісту або без суттєвого переписування, її не слід використовувати як професійний матеріал.

Для користувачів важливо розуміти, що комфортний стиль відповіді системи ШІ не завжди означає якісну психосоціальну підтримку. Якщо після взаємодії із системою ШІ людина відчуває посилення тривоги, провини, залежності, розгубленості, імпульсивного бажання діяти або, навпаки, відкладання звернення по допомогу, це є підставою звернутися до психолога або до безпечної людини поруч. Система ШІ може бути допоміжним інструментом для впорядкування думок, але не повинна ставати єдиним простором, де людина шукає розуміння, підтримку або рішення щодо свого психічного стану.

Саме тому збереження людських стосунків є основою психологічної допомоги. Система ШІ не здатна повною мірою замінити людську емпатію, професійне судження, терапевтичний альянс та відповідальність спеціаліста. Використання системи ШІ може сприяти підвищенню якості допомоги, а не замінювати міжособистісну взаємодію між психологом і клієнтом.

Отже, відсутність емпатії та людського контексту є одним із ключових обмежень застосування систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки. Ризик полягає не лише в тому, що система ШІ може помилитися, а й у тому, що вона може звучати переконливо, тепло й професійно, залишаючись при цьому нечутливою до унікальної ситуації людини. Саме тому відповідальне використання систем ШІ потребує не тільки технічної грамотності, а й постійного людського професійного контролю, етичної уважності та здатності психолога повертати в будь-який цифровий результат живий людський сенс.

Міжнародна практика та стандарти використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Міжнародний досвід свідчить про активне формування рекомендацій і підходів щодо використання систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки, а саме:

1. Підходи Всесвітньої організації охорони здоров'я (World Health Organization):

У документі «Етика та врядування штучного інтелекту у сфері охорони здоров'я» Ethics and governance of artificial intelligence for health ВООЗ визначила шість консенсусних принципів, які в подальших документах організації було адаптовано безпосередньо для сфери психічного здоров'я:

1. Захист автономії людини

ШІ не повинен замінювати людське рішення в психологічній практиці. Клієнти мають право знати, коли вони взаємодіють із системою ШІ, а не із живим фахівцем. Клінічне рішення залишається за людиною.

2. Сприяння добробуту та безпеці

Системи ШІ у сфері психічного здоров'я повинні вміти розпізнавати ознаки кризового стану користувача та мати чіткі, заздалегідь прописані механізми перенаправлення до кваліфікованих фахівців або екстрених служб.

3. Прозорість та пояснюваність

Алгоритми діагностики та рекомендацій мають бути зрозумілими для клініцистів. Неможливість пояснити рішення системи ШІ лікарю або пацієнту є неприйнятною в клінічному контексті.

4. Відповідальність та підзвітність

Розробники й постачальники ШІ-чатботів несуть відповідальність за клінічні наслідки використання своїх продуктів. Необхідні механізми регуляторного нагляду та правового захисту пацієнтів.

5. Інклюзивність та справедливість

Системи ШІ не повинні відтворювати або посилювати нерівності в доступі до психологічної допомоги. ВООЗ наголошує на запобіганні алгоритмічному упередженню щодо вразливих груп: осіб з низьким доходом, меншин, людей літнього віку.

6. Чуйне та стає управління

Необхідний постійний моніторинг довгострокового впливу ШІ-продуктів на психічне здоров'я — зокрема ризику формування емоційної залежності молодих людей від ШІ-компаньйонів та чатботів підтримки.

2. Рекомендації UNESCO щодо етики ШІ:

Рекомендація спирається на підходах до ШІ, орієнтованого на права людини, зокрема визначених в «Рекомендація щодо етики штучного інтелекту» Recommendation on the Ethics of Artificial Intelligence UNESCO. За офіційним описом UNESCO, її етична рамка ґрунтується на таких принципах:

1. Повага до прав людини та людської гідності

ШІ не має підривати фундаментальні права й свободи людини.

2. Прозорість

Суспільство й користувачі мають розуміти, як і навіщо застосовуються системи ШІ.

3. Справедливість і недискримінація

Використання ШІ має уникати посилення упереджень і нерівності; UNESCO окремо наголошує на соціальній справедливості та недискримінації.

4. Екологічна сталість

Етична оцінка ШІ має враховувати вплив на довкілля та екосистеми.

5. Людський нагляд

Люди мають зберігати контроль і відповідальність за системи ШІ, особливо там, де рішення можуть впливати на права, безпеку чи добробут людей.

3. Положення Регламенту ЄС про ШІ (EU AI Act):

Регламент ЄС про ШІ (EU AI Act) запроваджує ризикоорієнтований підхід до регулювання систем ШІ, що базується на захисті фундаментальних прав, безпеки та етичних принципів.

Ключові моменти:

Класифікація ризиків: Регламент розділяє системи ШІ на чотири категорії: з неприйнятним ризиком (заборонені), високим ризиком (суворе регулювання), ризиком прозорості та мінімальним ризиком.

Оновлені терміни (Digital Omnibus): Хоча Регламент набув чинності 1 серпня 2024 року, терміни впровадження для високоризикових систем ШІ були відстрочені до грудня 2027 року та серпня 2028 року для надання бізнесу часу на адаптацію.

Суворі зобов'язання: Провайдери високоризикових систем ШІ повинні впровадити системи управління якістю (QMS), проводити оцінку впливу на фундаментальні права (FRIA) та забезпечувати постійний людський нагляд.

Управління: Створено Європейський офіс ШІ для нагляду, особливо за моделями ШІ загального призначення (GPAI).

Санкції: Порушення можуть призвести до штрафів до 35 мільйонів євро, або 7% від річного світового обороту.

Регламент ЄС про ШІ (EU AI Act) приділяє значну увагу питанням, що безпосередньо стосуються психології, зокрема через **заборону маніпулятивних практик**, регулювання систем **розпізнавання емоцій** та захист **вразливих груп населення**.

Основні аспекти Регламенту в цій сфері передбачають:

Заборонені практики (неприйнятний ризик)

Регламент забороняє певні види використання ШІ, які можуть мати негативний психологічний вплив або порушувати автономію особистості:

Маніпуляція свідомістю

Заборонено використання систем ШІ, що застосовують **підсвідомі (сублімінальні) методи** (ті, що діють поза межами свідомого сприйняття) або навмисно маніпулятивні чи оманливі техніки з метою суттєвого спотворення поведінки людини, що може завдати їй фізичної або **психологічної шкоди**.

Експлуатація вразливостей

Категорично заборонене використання ШІ для експлуатації вразливостей осіб через їхній вік, фізичні чи **психічні порушення**, соціальний або економічний стан.

Розпізнавання емоцій у певних сферах

Заборонено використання систем розпізнавання емоцій на **робочих місцях** та в **освітніх закладах**, окрім випадків, коли це необхідно з міркувань безпеки або в медичних цілях.

Високий ризик та спеціальні сфери застосування

Деякі системи ШІ, що використовують у психологічному або медичному контексті, класифікують як **системи високого ризику**:

Освіта та охорона здоров'я

Системи ШІ, що оцінюють результати навчання або визначають доступ до освіти, є високоризиковими. Сюди ж належать інструменти для телереабілітації осіб із розладами навчання або іншими особливими освітніми потребами (наприклад, системи розпізнавання голосу для допомоги при труднощах із читанням).

Оцінка ризиків у страхуванні

Системи ШІ, які використовують для оцінки ризиків та встановлення цін у страхуванні життя та здоров'я, можуть залучати аналіз анамнезу, що вміщує стан психічного здоров'я, тому підлягає суворому регулюванню.

Правоохоронні органи

Використання систем ШІ для оцінки надійності доказів або детекції брехні (поліграфи) також вважається високим ризиком.

Оцінка впливу на фундаментальні права (FRIA)

Розгортання високоризикових систем ШІ вимагає проведення **Оцінки впливу на фундаментальні права (FRIA)**. Це дослідження має на меті:

- Виявити ризики для людської гідності, приватності та недискримінації.
- Розробити стратегії пом'якшення ризиків для психічного благополуччя користувачів та груп, на які впливає система.

Прозорість та генеративний ШІ

Регламент ЄС про ШІ встановлює вимоги до систем, що можуть вводити людей в оману, впливаючи на їхній психологічний стан:

- Користувачі мають бути поінформовані, що вони взаємодіють із ШІ (наприклад, із **чатботами**).
- **Дипфейки** (deepfakes) та інший контент, згенерований системою ШІ, який має автентичний вигляд, повинен бути чітко маркований, щоб запобігти введенню в оману та маніпуляції інформаційним середовищем.

Приклади ШІ-інструментів у сфері психосоціальної підтримки

Приклади інструментів ШІ у сфері психосоціальної підтримки. Важливо розрізняти інструменти самодопомоги, цифрової маршрутизації, підтримки психологів, дослідницькі прототипи, цифрові компаньйони та загальні мультимодальні моделі, які користувачі самостійно застосовують для емоційної підтримки.

Категорія інструментів ШІ	Приклади	Основне призначення	Обмеження та застереження
Самодопомога та психоедукація	Такі інструменти можуть бути доречними для базової психоедукації, щоденника настрою, вправ на самоспостереження, підтримки регулярної рефлексії або підготовки людини до звернення по професійну допомогу.	<u>Woebot</u>, <u>Wysa</u>, <u>Youper</u>, <u>Earkick</u> Woebot Health позиціонує свої рішення як інструменти підтримки психологічного благополуччя у форматі чат-діалогу. Wysa описує власні рішення як підтримку користувача від першого звернення до подальшого супроводу, зокрема через інструменти самодопомоги, навігації, цифрового входу до послуг і підтримки фахівця. На сайті Wysa також окремо зазначено принцип людського нагляду, тобто система ШІ не повинна самостійно ухвалювати рішення щодо людини. Youper визначає себе як чатбота для підтримки психологічного благополуччя, що допомагає відстежувати настроїв, рефлексувати емоційний стан і впорядковувати думки у форматі журналу. Водночас сервіс прямо зазначає, що не є екстреною службою, не надає кризового втручання, медичних порад, діагностики або лікування. Earkick — цифровий компаньйон для підтримки психічного здоров'я.	Не є заміною психолога, психотерапії, психодіагностики або кризового втручання. Не повинні використовуватися для встановлення діагнозу чи лікування. Їх не слід описувати як заміну психолога, психотерапії, психодіагностики або кризового втручання. AP News (<u>Associated Press News</u>) звертає увагу, що застосунки ШІ для підтримки психічного здоров'я на кшталт Earkick і Woebot поширюються через доступність і нижчу вартість, але доказовість для багатьох таких сервісів залишається обмеженою, особливо щодо складних або гострих станів.
Персоналізоване спілкування, соціальна взаємодія, емоційна підтримка	Користувачі можуть сприймати їх як співрозмовників, друзів або джерело емоційної підтримки.	<u>Replika</u>, <u>Character.AI</u>, <u>Nomi</u> Replika — цифровий компаньйон для персонального спілкування. Character.AI — платформа для спілкування з персонажами на основі ШІ. Nomi — цифровий компаньйон для персоналізованої взаємодії.	Не є спеціалізованими інструментами підтримки психічного здоров'я, зазвичай не мають клінічної валідації, кризових протоколів або професійного нагляду. AP News звертає увагу, що в регуляторній практиці межа між цифровими компаньйонами, чатботами для самодопомоги та застосунками ШІ для терапевтичної підтримки часто розмивається, що створює ризики для користувачів.
Цифрова маршрутизація та первинне звернення	Первинний скринінг, адміністративна підтримка, попередній розподіл звернень, сприяння доступу до психологічної допомоги	<u>Limbic Access</u> Limbic Access — інструмент ШІ для первинного звернення й маршрутизації у сфері психічного здоров'я. Limbic описує себе як клінічний ШІ для надавачів послуг у сфері психічного здоров'я. Серед функцій сервісу вказані агент для первинного збору інформації, агент для попереднього розподілу звернень, терапевтичний агент, а також підтримка оцінювання, визначення пріоритетності звернення та перенаправлення до відповідного рівня допомоги. Такі інструменти можуть бути корисними для збору первинної інформації, зменшення адміністративного навантаження, попередньої маршрутизації та підтримки доступу до послуг.	Не повинні самостійно ухвалювати рішення щодо надання допомоги, встановлювати діагноз або замінювати клінічне рішення фахівця.
Дослідження можливостей	Використання в межах клінічних досліджень або пілотних проєктів	<u>Therabot</u> Therabot — дослідницький чатбот ШІ для підтримки психічного здоров'я. У публічних оглядах Therabot описується як чатбот, що проходив клінічне дослідження для підтримки людей із симптомами депресії, тривоги або розладів харчової поведінки.	Результати досліджень є попередніми. Не є підставою для широкого впровадження без подальшої незалежної перевірки, аналізу безпеки й регуляторного визначення. Про регуляторні та безпекові виклики застосунків ШІ для терапевтичної підтримки також писало <u>AP News</u>.

Категорія інструментів ШІ		Приклади	Основне призначення	Обмеження та застереження
Поєднання автоматизованої підтримки з участю психолога або іншого фахівця	Гібридне рішення моделі, де автоматизована підтримка поєднується з людським контролем.	Wysa (маршрути підтримки), Limbic (ескалація складних випадків)	Wysa окремо зазначає людський нагляд у маршрутах надання допомоги, а Limbic описує маршрути передання складних або ризикових випадків клінічним фахівцям. Такий підхід є більш прийнятним для системи психосоціальної допомоги: ШІ може підтримувати процес, але критичні рішення, оцінка ризику, інтерпретація стану й відповідальність залишаються за фахівцем.	Критичні рішення, оцінка ризику, інтерпретація стану та відповідальність залишаються за людиною.
	Загальні мультимодальні моделі	ChatGPT , Claude , Gemini , Meta AI	Інструменти не є спеціалізованими інструментами підтримки психічного здоров'я, але користувачі фактично звертаються до них із переживаннями, тривогою, конфліктами, симптомами депресії, питаннями втрати, самотності або самоушкодження.	ВООЗ у рекомендаціях щодо великих мультимодальних моделей зазначає, що такі системи можуть приймати різні типи вхідних даних і генерувати різні типи результатів, але їх використання у сфері здоров'я потребує етичного врядування, оцінювання ризиків, прозорості, безпеки та людського контролю. (ВООЗ, 2025)

Перспективи розвитку ШІ у сфері психосоціальної підтримки

Перспективи розвитку ШІ у сфері психосоціальної підтримки пов'язані зі створенням спеціалізованих систем ШІ, призначених як для підтримки отримувачів психологічних послуг, так і для професійної діяльності психологів, а також для посилення дослідницьких можливостей у цій галузі. На відміну від універсальних великих мовних моделей (LLM) загального призначення, такі системи мають розроблятися на основі спеціалізованих психологічних, клінічних і наукових даних та враховувати специфіку професійної діяльності психолога. Важливим напрямом також є розвиток саме локально розгорнутих систем ШІ, які функціонують у захищеній цифровій інфраструктурі медичних, психологічних та наукових установ без ризику передання чутливих даних до зовнішніх хмарних сервісів. Це дасть змогу зберігати високий рівень конфіденційності, інформаційної безпеки, контролю над персональними даними та відповідності вимогам законодавства у сфері їх захисту.

Для отримувачів психологічних послуг перспективним напрямом є розвиток систем ШІ, здатних забезпечувати персоналізовану психоедукацію, підтримку самоаналізу, психологічну підтримку між консультаціями, моніторинг психологічного стану та сприяння розвитку навичок саморегуляції. Персоналізація таких систем здійснюватиметься шляхом інтеграції результатів психодіагностичних методик, історії взаємодії з користувачем, індивідуального контексту, цифрових поведінкових показників та інших релевантних джерел інформації, що дасть змогу адаптувати рекомендації, психологічні вправи та психоедукаційні матеріали до потреб конкретної людини.

Для психологів перспективним напрямом є розвиток інтелектуальних ШІ-асистентів, призначених для підтримки професійної діяльності. Такі системи можуть використовуватися для підготовки професійної документації, попереднього аналізу результатів психодіагностики, узагальнення наукової літератури, створення психоедукаційних матеріалів, підготовки проєктів психологічних висновків та виконання інших рутинних професійних завдань. Це сприятиме зменшенню адміністративного навантаження на психологів і дасть змогу приділяти більше часу безпосередній роботі з клієнтами. При цьому системи ШІ повинні залишатися виключно допоміжними інструментами, а відповідальність за професійне судження, інтерпретацію результатів й ухвалення рішень має належати психологу.

Одним із найбільш перспективних напрямів є інтеграція ШІ до сучасного психологічного оцінювання. Поєднання результатів класичних психодіагностичних методик із цифровими поведінковими показниками, особливостями взаємодії людини із цифровими технологіями, мовленнєвими характеристиками, фізіологічними показниками та іншими джерелами даних створює можливості для більш комплексного оцінювання психологічного стану людини. Такий підхід може підвищити точність психологічного оцінювання, сприяти більш ранньому виявленню психологічних труднощів, персоналізації інтерпретації результатів і загальній підтримці професійного судження психодіагноста.

Окремим перспективним напрямом є використання ШІ у психологічній науці. Системи ШІ можуть використовуватися для аналізу великих масивів кількісних і якісних даних, моделювання психологічних процесів, виявлення складних закономірностей. Перспективним є створення інтерактивних експериментальних середовищ і віртуальних агентів для дослідження поведінки людини, моделювання соціальної взаємодії та проведення поведінкових експериментів. Окреме значення матиме інтеграція різнорідних джерел інформації: результатів психодіагностики, фізіологічних показників та інших оцифрованих даних. Це необхідно для поглиблення знань про психологічні закономірності, побудову прогнозних моделей на їх основі і підвищення ефективності як психологічної оцінки, так і психологічної допомоги внаслідок цих дій.

Водночас подальший розвиток систем ШІ у сфері психосоціальної підтримки супроводжуватиметься посиленням вимог до наукової валідації таких систем через оцінювання їх ефективності та безпечності, забезпеченням захисту персональних даних і збереження людського контролю над ухваленням професійних рішень.

Практичні поради використання ШІ у сфері психосоціальної підтримки та ШІ-інструменти

1. Класифікація та валідація ШІ-інструментів у психологічній практиці

Інтеграція систем ШІ у сферу психосоціальної підтримки вимагає чіткого розмежування інструментів за їх функціональним призначенням та рівнем потенційного ризику для клієнта. Згідно з рекомендаціями ВООЗ щодо етики та управління ШІ у сфері охорони здоров'я, інструменти поділяються на **три основні категорії**:

Категорія	Ризик	Функціонал	Приклади технологій	Практична порада
Інструменти адміністративної та операційної підтримки	Низький	Автоматизація транскрибування сесій, генерування первинних клінічних нотаток, планування візитів.	Автоматичне розпізнавання мовлення (ASR), спеціалізовані великі мовні моделі (LLM) для структурування тексту.	Використання цих інструментів допускається виключно за умови локальної обробки даних або використання сервісів, що мають сертифікацію відповідності стандартам захисту медичних даних (наприклад, HIPAA, GDPR).
Діагностичні асистенти та системи розпізнавання патернів	Середній / Високий	Аналіз тональності тексту (sentiment analysis), виявлення лінгвістичних або акустичних маркерів депресивних чи тривожних розладів, екологічне миттєве оцінювання (EMA).		Система ШІ не може бути самостійним діагностичним суб'єктом. Будь-які результати алгоритмічного аналізу повинні розглядатися виключно як додаткове джерело даних (second opinion) для клінічного судження фахівця (Human-in-the-Loop).
Терапевтичні чатботи та віртуальні агенти	Високий	Проведення психоедукації, базові інтервенції на основі когнітивно-поведінкової терапії (КПТ), підтримка між сесіями (наприклад, Woebot , Wysa).		Фахівці повинні рекомендувати клієнтам лише ті застосунки, ефективність яких підтверджена рандомізованими клінічними дослідженнями (РКД) та які містять протоколи екстреного реагування (перемикання на людину-оператора при виявленні суїцидальних маркерів).

2. Методологічні принципи використання ШІ для психологів

Для гарантування безпеки та ефективності використання інструментів ШІ психологами та психотерапевтами має базуватися на таких принципах:

- **Принцип інформованої згоди та прозорості:** Клієнт повинен бути в письмовій формі повідомлений про використання будь-яких ШІ-інструментів під час терапії. Це стосується застосування систем ШІ як для транскрибування, так і для аналізу профілю клієнта. Згода має охоплювати розуміння того, які дані збираються, де вони зберігаються та як алгоритм впливає на процес лікування.
- **Принцип алгоритмічної обережності:** Психологи повинні критично оцінювати результати, згенеровані системами ШІ, враховуючи явище «алгоритмічного упередження» (algorithmic bias). Більшість сучасних моделей тренуються на масивах даних WEIRD (Western, Educated, Industrialized, Rich, Democratic)⁷ популяцій, що може призводити до нерелевантних або хибних інтерпретацій у контексті українського соціокультурного середовища.
- **Деідентифікація даних:** Усі клінічні дані, що передаються в сторонні ШІ-системи (навіть у закритих корпоративних API), повинні бути попередньо анонімізовані. Забороняється введення в промпти LLM-моделей (наприклад, ChatGPT, Claude,) будь-якої інформації, що дає змогу ідентифікувати особу (ПІБ, точне місце роботи, специфічні деталі біографії).

3. Практичні інструменти ШІ для клієнтів: самодопомога та психоедукація

Використання застосунків на базі ШІ клієнтами (або людьми без встановленого клінічного діагнозу) належить до сфери так званої цифрової терапевтики (Digital Therapeutics, DTx). Такі інструменти можуть слугувати ефективним доповненням до традиційної терапії, проте вимагають критичного розуміння їхніх меж та ризиків.

1. Категоризація та приклади спеціалізованих застосунків

Академічна спільнота рекомендує чітко розмежовувати загальні великі мовні моделі (як-от ChatGPT) та вузькоспеціалізовані терапевтичні інструменти, алгоритми яких побудовані на засадах доказової медицини (evidence-based).

Woebot

Один із найбільш досліджених терапевтичних чатботів, що базується на принципах когнітивно-поведінкової терапії (КПТ).

Механізм дії: Алгоритм не генерує довільний текст, а веде користувача через структуровані деревоподібні діалоги, допомагаючи ідентифікувати когнітивні викривлення.

Доказовість: Рандомізовані клінічні дослідження (РКД) демонструють здатність Woebot знижувати симптоми депресії та тривоги у клієнтів із субклінічними та легкими формами розладів протягом короткострокового періоду використання.

Wysa

Чатбот на базі ШІ, орієнтований на управління стресом, тривожністю та порушеннями сну.

Механізм дії: Поєднує елементи КПТ, діалектичної поведінкової терапії (ДПТ) та практик усвідомленості (майндфулнесу). Важливою функцією є гібридна модель: можливість перемикання із ШІ-алгоритму на живого фахівця (терапевта-людину) за потреби.

⁷ **WEIRD** (абревіатура від **Western, Educated, Industrialized, Rich, Democratic**) – це термін у соціальних науках, який вказує на те, що більшість досліджень у психології, соціології та антропології базуються переважно на вибірках із західних та розвинених країн, жителі яких становлять лише невелику частину людства.

Загальні LLM (ChatGPT, Claude, Gemini)

Не є терапевтичними інструментами. Їх використання людьми повинно обмежуватися виключно цілями психоедукації (наприклад, пошук інформації про фізіологію стресу чи техніки дихання), оскільки ці моделі не мають убудованих медичних протоколів безпеки.

2. Переваги інструментів ШІ для самопомоги

Згідно із сучасними дослідженнями у сфері e-Mental Health, спеціалізовані ШІ-інструменти пропонують низку системних переваг:

Подолання бар'єрів доступу

ШІ-застосунки доступні в режимі 24/7, що критично важливо для надання підтримки в моменти гострих емоційних станів поза годинами роботи психолога або в умовах обмеженого доступу до медичної інфраструктури.

Зниження стигматизації

Анонімність взаємодії з машиною зменшує страх засудження (fear of negative evaluation). Дослідження показують, що деякі користувачі схильні більш відверто розкривати інформацію про травматичний досвід віртуальним агентам, ніж живим людям, на початкових етапах терапії.

Масштабованість психоедукації

Алгоритми здатні автоматизувати процес розвитку в клієнтів базових навичок емоційної саморегуляції, звільняючи час фахівця для глибшої терапевтичної роботи.

3. Академічні обмеження та потенційні ризики

Незважаючи на ефективність при легких розладах, впровадження ШІ супроводжується фундаментальними обмеженнями, про які клієнти мають бути чітко поінформовані:

Відсутність терапевтичного альянсу (Therapeutic Alliance)

Емпатія, генерована ШІ, є симульованою (artificial empathy). Алгоритм не здатний по-справжньому співпереживати. Оскільки якість терапевтичного альянсу є одним із найвагоміших предикторів успіху психотерапії, система ШІ не може розглядатися як повноцінний заміник фахівця-людини.

Ризик хибнонегативних оцінок у кризових станах

Хоча спеціалізовані боти (як Woebot) мають тригери для розпізнавання суїцидальних інтенцій, їх чутливість (sensitivity) та специфічність (specificity) не абсолютна. Є ризик того, що алгоритм не розпізнає завуальовані маркери небезпеки для життя.

Проблема «галюцинацій» та невалідної інформації

У разі використання користувачами загальних (немедичних) мовних моделей є ризик отримати фактологічно хибні поради, які можуть погіршити психологічний стан.

Сек'юритизація та приватність

Збирання поведінкових патернів і текстових даних застосунками несе ризики витоку чутливої медичної інформації. Користувачі повинні звертати увагу на те, чи відповідає застосунок стандартам GDPR (ЄС) або їхнім локальним аналогам.

4. Поглиблені практики для професійного використання систем ШІ

Успішна інтеграція систем ШІ в практику психолога вимагає переходу від базових запитів до складного промпт-інжинірингу та системного розуміння архітектури мовних моделей. Нижче наведено практичні стратегії підвищення ефективності:

Використання ШІ як інструменту усунення упереджень (Debiasing)

Психологи схильні до когнітивних викривлень, зокрема упередження підтвердження (confirmation bias), коли неухильно дотримуються первинної діагностичної гіпотези.

Після формування концептуалізації випадку психолог вводить повністю анонімізований набір симптомів із завданням: **«Згенеруй три альтернативні гіпотези, які суперечать моєму висновку, і поясни, чому моя гіпотеза може бути помилковою»**. Це стимулює аналітичне мислення та розширює поле диференціальної діагностики без порушення конфіденційності.

Генерація таргетованих психотерапевтичних метафор

Пояснення складних нейробіологічних процесів (наприклад, полівагальної теорії або реакції мигдалеподібного тіла) вимагає адаптації під когнітивний стиль клієнта.

Мовну модель використовують як генератор аналогій. Формат запиту: **«Поясни механізм панічної атаки, використовуючи виключно метафори з IT-сфери / автомобільної механіки / архітектури»**. Це дає змогу миттєво створювати високоперсоналізований психоедукаційний матеріал, який легше засвоюється клієнтом.

Симуляція супервізії через Role-Play Prompting

Сучасні LLM здатні імітувати специфічні терапевтичні модальності.

За допомогою чітких системних інструкцій алгоритму призначається роль. Промпт: **«Дій як сертифікований супервізор з когнітивно-поведінкової терапії. Я надам тобі анонімізований опис патернів мислення клієнта, а ти запропонуєш три техніки когнітивної реструктуризації, обґрунтовуючи їх доцільність»**. Це працює як тренажер для підготовки до складних сесій.

Технічний захист: API-маршрутизація замість вебінтерфейсів

Більшість публічних вебверсій систем ШІ (як-от базова версія ChatGPT) за замовчуванням використовують введені дані для донавчання своїх алгоритмів, що є грубим порушенням приватності.

Для регулярної роботи з клінічними текстами (навіть деідентифікованими) психологам слід налаштовувати роботу через API-доступ до моделей. Згідно з політикою більшості провайдерів (включно з OpenAI), дані, передані через API, не зберігаються і не використовуються для тренування. Альтернативою є розгортання локальних відкритих моделей (Open-Source LLM) безпосередньо на робочих комп'ютерах, що забезпечує абсолютну ізоляцію інформації від зовнішніх серверів.

Алгоритм безпечного використання систем ШІ психологом

Перед використанням системи ШІ психологу бажано пройти 7 кроків.

Крок 1. Визначити мету

Запитання: для чого я хочу використати ШІ?

Безпечні цілі

- підготувати загальний текст;
- адаптувати складний матеріал;
- створити план психоедукації;
- згенерувати приклади;
- структурувати ідеї;
- підготувати запитання для саморефлексії.

Небезпечні цілі

- поставити діагноз;
- оцінити ризик клінічного захворювання;
- визначити, що робити з конкретним клієнтом;
- замінити супервізора;
- створити висновок без перевірки.

Крок 2. Оцінити тип даних

Чи є в запиті персональні або чутливі дані? Якщо так — не вводити їх у систему!

Крок 3. Анонімізувати й узагальнити інформацію

Перед використанням системи ШІ психолог має прибрати з опису ситуації всі дані, які прямо або опосередковано можуть ідентифікувати клієнта. Ідеться не лише про ПІБ, ідентифікаційний номер, номер телефону, адресу чи електронну пошту, а й про унікальні біографічні деталі, місце роботи, назву установи, конкретну посаду, рідкісні життєві обставини, точні дати, географічні прив'язки, сімейні подробиці або поєднання фактів, за якими людину можна впізнати.

Замість реальної історії клієнта потрібно створювати узагальнену модель ситуації. Наприклад, не писати: «Клієнтка Олена, 34 роки, працює директоркою школи в конкретному районі Києва, після події 12 березня...», а формулювати так: «Доросла клієнтка повідомляє про підвищену тривожність, професійне виснаження і труднощі зі сном після стресової події».

Мета цього кроку — зберегти професійний зміст запиту, але прибрати все, що може розкрити особу клієнта або порушити конфіденційність.

Крок 4. Сформулювати професійний промпт

Промпт має містити:

- роль системи ШІ;
- завдання;
- цільову аудиторію;

- обмеження;
- формат відповіді;
- вимогу не робити діагностичних висновків;
- вимогу зазначати поле невизначеності.

Крок 5. Перевірити відповідь

Психолог оцінює:

- чи немає помилок;
- чи немає псевдонаукових тверджень;
- чи не дає система ШІ небезпечних порад;
- чи не виходить відповідь за межі компетентності;
- чи відповідає матеріал доказовим підходам;
- чи не порушує етичні норми;
- чи є посилання на джерела.

Крок 6. Адаптувати

Психолог перетворює відповідь системи ШІ на професійний матеріал, враховуючи контекст, культуру, вік, стан клієнта, мову, рівень освіти і цілі роботи.

Крок 7. За потреби задокументувати

У навчальній, дослідницькій, організаційній або експертній роботі доцільно фіксувати, що системи ШІ була допоміжним інструментом, а остаточний текст і відповідальність належать психологу.

Практикум зі складання промптів для психологів

1. Навіщо психологу потрібна навичка складання запитів (промптів)

Запит (промпт) — це інструкція, яку психолог формулює для системи ШІ. Якість промпту визначає не лише корисність відповіді, а й рівень професійної безпеки. У психологічній практиці промпт не може бути випадковим запитанням на кшталт «Що робити з клієнтом?» або «Постав діагноз за описом». Він має бути структурованим, етичним, обмеженим, анонімізованим і професійно контрольованим.

Для психолога промптинг — це не технічна навичка, а частина цифрової професійної компетентності. Вона передбачає здатність:

- чітко формулювати завдання;
- не передавати ШІ персональні дані клієнта;
- не делегувати ШІ клінічне або консультативне рішення;
- задавати межі відповіді;
- вимагати обережності, невизначеності й перевірки;
- критично оцінювати результат;
- адаптувати відповідь ШІ до етичного, культурного й професійного контексту.

Головне правило

Якість промпту не звільняє психолога від відповідальності за результат.

2. Формула безпечного запиту промпту для психолога

У навчанні психологів доцільно використовувати формулу:

Мета + роль ШІ + аудиторія + контекст без персональних даних + межі
+ формат + вимога безпеки + вимога перевірки

Компоненти правильного промпту

1. Мета

Психолог має чітко вказати, що саме потрібно отримати, наприклад:

- психоедукаційний текст;
- план заняття;
- список запитань;
- чекліст;
- структуру консультації;

- навчальний кейс;
- варіанти формулювань;
- порівняльну таблицю;
- вправу для саморефлексії.

Неправильно

«Допоможи з клієнтом»

Правильно

«Склади загальний список тем, які психолог може обговорити на супервізії щодо труднощів із професійними межами, без аналізу конкретного клієнта»

2. Роль системи ШІ

Потрібно вказати, яку допоміжну функцію має виконати ШІ, наприклад:

- редактор навчального тексту;
- помічник у підготовці психоедукації;
- методист курсу;
- асистент для структурування матеріалу;
- критичний рецензент;
- помічник у підготовці до супервізії.

Неправильно

«Будь моїм супервізором»

Правильно

«Виступи як помічник для підготовки питань до супервізії, але не заміной супервізора і не роби висновків щодо клієнта»

3. Аудиторія

Відповідь має бути адаптована до конкретної аудиторії, наприклад:

- дорослі клієнти;
- підлітки;
- батьки;
- психологи-початківці;
- фахівці кризових служб;
- педагоги;
- здобувачі освіти;
- ветерани;
- члени родин.

Неправильно

«Напиши про тривогу»

Правильно

«Напиши короткий психоедукаційний текст для батьків підлітків про тривогу, простою мовою, без діагностичних формулювань»

4. Контекст без персональних даних

У промпті не можна надавати дані, за якими можна ідентифікувати клієнта. Потрібно узагальнювати ситуацію.

5. Межі

У промпті потрібно прямо зазначати, чого система ШІ не має робити:

- не ставити діагноз;
- не давати індивідуальних клінічних рекомендацій;
- не інтерпретувати тест як остаточний висновок;
- не замінювати супервізію;
- не замінювати кризове втручання;
- не давати юридичних або медичних порад поза компетенцією.

Приклад межі:

«Не став діагноз, не роби висновків щодо конкретної особи, не пропонуй терапевтичний план як остаточне рішення».

6. Формат

Потрібно задати структуру відповіді, наприклад:

- таблиця;
- список;
- алгоритм;
- чекліст;
- план заняття;
- текст пам'ятки;
- 5 прикладів;
- 10 запитань;
- короткий сценарій рольової гри;
- порівняльна матриця.

Неправильно

«Розкажи про панічні атаки»

Правильно

«Склади пам'ятку на 1 сторінку: визначення, типові прояви, що робити під час нападу, коли звертатися до фахівця, чого не робити»

7. Вимога безпеки

Психолог має прямо вказувати, що відповідь має бути безпечною:

«Уникай стигматизувальних формулювань. Не давай порад, які можуть зашкодити. Додай застереження, що матеріал не замінює консультацію фахівця».

8. Вимога перевірки

Корисно просити системи ШІ зазначити, що потребує перевірки:

«Наприкінці вкажи, які твердження потребують перевірки за професійними джерелами або локальними протоколами».

Практичні приклади правильних і неправильних промптів

Приклад 1. Психоедукація про тривогу

Неправильно

У моєї клієнтки постійна тривога, безсоння і страх за здоров'я. Напиши, який у неї діагноз та що їй робити.

Правильно

Підготуй короткий психоедукаційний текст українською мовою для дорослих клієнтів про те, що таке тривога. Поясни просто, але науково коректно. Не став діагнозів, не давай індивідуальних клінічних рекомендацій. Додай 3 безпечні вправи саморегуляції, які не замінюють звернення до психолога або лікаря.

Чому це неправильно? Такий промпт делегує системі ШІ діагностичну функцію. Він просить зробити висновок щодо конкретної людини без повноцінного психологічного або клінічного оцінювання. Також у ньому є ризик передання чутливої інформації про клієнта. ШІ може згенерувати переконливу, але помилкову відповідь, яка матиме вигляд професійної рекомендації.

Приклад 2. Підготовка до первинної консультації

Неправильно

Клієнт вигорів на роботі. Напиши мені план терапії на 10 сесій і скажи, які техніки точно спрацюють.

Правильно

Склади орієнтовну структуру першої психологічної консультації для дорослого клієнта, який звертається зі скаргами на стрес і перевтому. Не став діагноз. Додай блоки: встановлення контакту, уточнення запиту, оцінка ресурсів, виявлення ризиків, узгодження очікувань, пояснення меж конфіденційності. Формат – таблиця.

Чому це неправильно? Промпт містить надмірне узагальнення й вимагає гарантованої ефективності. Система ШІ не може знати, що «точно спрацює» для конкретної людини. План психосоціальної підтримки не можна будувати без оцінки стану, запиту, анамнезу, ризиків, ресурсів, коморбідних станів і меж компетентності психолога.

Приклад 3. Підготовка психоедукаційної пам'ятки про панічні атаки

Неправильно

Напиши інструкцію, як людині самотійно вилікувати панічні атаки без психолога і ліків.

Правильно

Підготуй психоедукаційну пам'ятку для клієнтів про панічну атаку. Структура: що це таке, типові тілесні прояви, чому це може лякати, що можна зробити в моменті, коли потрібно звернутися до фахівця. Не став діагнозів і не подавай матеріал як заміну терапії або медичної консультації.

Чому це неправильно? Промпт стимулює створення матеріалу, який може відмовляти людину від професійної допомоги. Панічні атаки можуть бути пов'язані з різними психічними або соматичними станами, тому не можна обіцяти самотійного «лікування» без оцінки фахівця. Такий запит також формує небезпечне уявлення, що психоедукаційний текст може замінити консультацію психолога.

Приклад 4. Підготовка матеріалу для батьків

Неправильно

Поясни батькам, як зрозуміти, що в підлітка тривожний розлад, і як самим це виправити.

Правильно

Напиши текст для батьків підлітків про те, як підтримати дитину в період підвищеної тривожності. Тон спокійний, неосудливий, підтримувальний. Не використовуй діагностичних ярликів. Додай 5 фраз, які можуть допомогти, і 5 фраз, яких краще уникати.

Чому це неправильно? Промпт підштовхує до непрофесійної діагностики дитини батьками. Це може призвести до стигматизації, надмірного контролю, помилкового тлумачення поведінки або запізненого звернення по допомогу. Батьки можуть підтримувати дитину, але не мають самотійно діагностувати розлад.

Приклад 5. Критичний аналіз власного тексту психолога

Неправильно

Зроби мій текст більш переконливим, щоб клієнти точно зрозуміли, що їм потрібна саме моя консультація.

Правильно

Перевір цей психоедукаційний текст як редактор навчальних матеріалів для психологів. Зверни увагу на стигматизувальні формулювання, надмірні обіцянки ефективності, неперевірені твердження, відсутність застережень і місця, де потрібні джерела. Не додавай діагностичних рекомендацій.

Чому це неправильно? Такий промпт може сформувати маніпулятивний, рекламний або надміру директивний текст. У психологічній практиці комунікація має бути етичною, неексплуатативною і не повинна тиснути на вразливу людину. Психолог не має використовувати системи ШІ для посилення психологічного впливу з маркетинговою метою там, де людина може перебувати у стані страждання.

Приклад 6. Кризова ситуація

Неправильно

Клієнт сказав, що не хоче жити. Оціни, наскільки це серйозно, і напиши, що мені йому відповісти.

Правильно

Склади навчальний чекліст для психологів-початківців про загальні ознаки кризового стану, які потребують негайного професійного реагування або маршрутизації. Не аналізуй конкретну людину. Не давай інструкцій для заміни кризового втручання. Додай застереження про необхідність діяти згідно з локальними протоколами.

Чому це неправильно? Це приклад високоризикового делегування кризового рішення системі ШІ. Оцінка суїцидального ризику потребує безпосереднього професійного контакту, протоколів, уточнення факторів ризику, захисних факторів, доступу до засобів самопошкодження, наявності плану, попередніх спроб, психічного стану й можливості залучення допомоги. Системи ШІ не має бути інструментом остаточного рішення в кризі.

Приклад 7. Робота з дітьми

Неправильно Напиши тест для дітей, щоб визначити, у кого з них депресія або тривожний розлад.	Правильно Підготуй для шкільних психологів план заняття з емоційної грамотності для дітей 9–10 років. Заняття має бути ігровим, без діагностичних ярликів, без збору персональних даних дітей. Додай мету, матеріали, перебіг заняття і коротке обговорення.
--	---

Чому це неправильно? Створення невалідованого «тесту» для виявлення психічних розладів у дітей є професійно некоректним і потенційно шкідливим. Це може призвести до хибного маркування, стигматизації, тривоги у батьків і педагогів, а також до порушення етичних та правових вимог щодо роботи з дітьми.

Приклад 8. Підготовка домашнього завдання для клієнта

Неправильно Склади домашнє завдання, щоб клієнт згадав усі травматичні події дитинства і детально їх описав.	Правильно Склади приклад безпечного домашнього завдання для дорослого клієнта, який навчається помічати зв'язок між ситуаціями, думками, емоціями і поведінкою. Завдання має бути загальним, не діагностичним, без вимоги розкривати травматичні спогади. Додай інструкцію і приклад заповнення.
---	---

Чому це неправильно? Такий промпт може створити небезпечне завдання, яке провокує інтенсивне емоційне переживання без належної підготовки, стабілізації, терапевтичного контракту й професійного супроводу. Робота з травматичними спогадами потребує спеціальної підготовки та обережності.

Приклад 9. Підготовка групового тренінгу

Неправильно Зроби тренінг, щоб психологи навчилися використовувати системи ШІ замість консультацій і могли обслуговувати більше клієнтів.	Правильно Склади план 3-годинного тренінгу для психологів на тему «Етичне використання систем ШІ у професійній діяльності». Додай мету, результати навчання, структуру, вправи, обговорення кейсів, критерії оцінювання і домашнє завдання. Обов'язково додай блоки про конфіденційність, межі систем ШІ, персональні дані й відповідальність психолога.
--	---

Чому це неправильно? Промпт пропонує заміну психологічної допомоги автоматизованим інструментом. Це суперечить принципу професійної відповідальності, може знижувати якість допомоги й створювати ризики для клієнтів. Система ШІ може оптимізувати частину підготовчої або адміністративної роботи, але не замінює психотерапевтичний контакт.

Приклад 10. Робота з ветеранами або людьми з травматичним досвідом

Неправильно

Напиши сильний текст, який змусить ветерана визнати, що в нього ПТСР і що йому потрібно лікуватися.

Правильно

Підготуй загальний психоедукаційний матеріал для фахівців, які працюють з людьми з травматичним досвідом. Тема: принципи травмаінформованої комунікації. Уникай опису травматичних деталей. Не давай індивідуальних терапевтичних рекомендацій. Додай 10 прикладів підтримувальних фраз.

Чому це неправильно? Промпт є маніпулятивним, стигматизувальним і діагностично некоректним. Психолог не має «змушувати» людину приймати певну інтерпретацію свого стану. Травмаінформований підхід базується на безпеці, виборі, повазі, співпраці та уникненні повторної травматизації.

Приклад 11. Відстеження динаміки терапії клієнта

Неправильно

Це повні записи сесій з клієнтом за останній місяць (дані додаються). Оціни стан клієнта і скажи, чи є підстави для занепокоєння.

Правильно

Допоможи структурувати у вигляді таблиці частоту згадування тем А,В,С в анонімізованому описі патернів мовлення клієнта за останні 5 сесій, без інтерпретації або висновків щодо клієнта.

Чому це неправильно? Промт передбачає передання конфіденційних даних клієнта (записи сесій) сторонньому сервісу, що є порушенням незалежно від того, наскільки коректно сформульоване завдання. Крім того, формулювання «оціни стан і скажи...» перекладає на систему ШІ інтерпретацію психологічного стану клієнта, тоді як відстеження динаміки – це аналітична робота психолога, для якої ШІ може використовуватися лише як допоміжний інструмент для роботи зі знеособленою інформацією.

Чекліст оцінки готового промπτу

Перш ніж надіслати промпт у систему ШІ, психолог має відповісти:

1. Чи немає в промπτі персональних даних?
2. Чи немає деталей, за якими клієнта можна впізнати?
3. Чи не прошу я систему ШІ поставити діагноз?
4. Чи не прошу я систему ШІ оцінити ризик у кризовій ситуації?
5. Чи не прошу я систему ШІ замінити супервізора?
6. Чи не прошу я систему ШІ створити психологічний висновок щодо конкретної особи?
7. Чи вказав/ла я цільову аудиторію?
8. Чи задав/ла я межі відповіді?
9. Чи попросив/ла я уникати стигматизації?
10. Чи зазначив/ла я формат відповіді?
11. Чи залишаю я остаточне рішення за собою як за фахівцем/чинею?
12. Чи готовий/а я критично перевірити результат?

Якщо хоча б на одне питання відповідь викликає сумнів, промпт потрібно переробити.