

Чат-бот как способ поддержки жертв школьной травли

Суворова И.Ю.
к.психол.н., доцент кафедры социальной
психологии ОАНО ВО МПСУ

Чат-боты и школьная травля

Зачастую жертвы буллинга не могут найти поддержку ни среди сверстников, ни среди педагогов, ни среди родителей в связи с непониманием и отсутствием доверия к другим людям.

В связи с этим использование чат-ботов для поддержки жертв школьной травли могло бы несколько снизить их страдания.

Однако применение IT при психологической интервенции имеет ряд недостатков:

- цифровая терапия может быть менее чувствительной к реакциям клиента по сравнению с психотерапевтом.
- существует также риск того, что онлайн-приложения могут намеренно обнадеживать клиентов или поддерживать высокий уровень переживаний клиентов.
- чат-боты не способны к эмпатии и рефлексии, являющимися одними из основных атрибутов психотерапии .

Поэтому целью данной работы является рассмотрение возможностей и условий использования антибуллинговых чат-ботов школьниками



Структура чат-ботов

Существует два вида чат-ботов:

- построенные на заранее заданных алгоритмах
- базирующиеся на искусственном интеллекте (далее — ИИ), способном самостоятельно генерировать тексты.



История создания чат-ботов

-ELIZA (1980-е) – работала на идентификации ключевых слов в тексте, которые вводит пользователь, и последующем выводе ответов. Если программа не могла идентифицировать ключевые слова, то использовала шаблонные фразы, побуждающие пользователя говорить больше: «Почему ты так говоришь?», «Можешь подробнее?»

-ALICEbot (1995) - чат-бот с открытым исходным кодом искусственного интеллекта на естественном языке, который использует AIML. Однако он все еще не мог пройти тест Тьюринга.

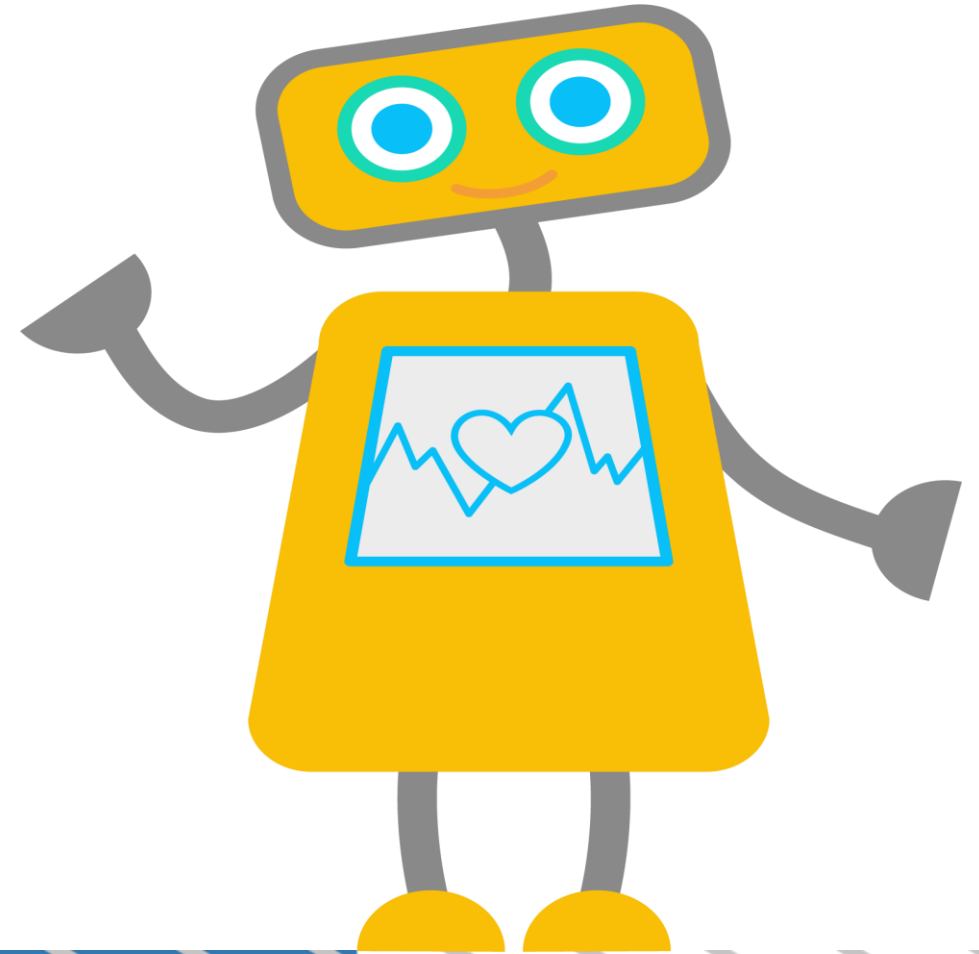
-SmarterChild (2001) – первый чат-бот, помогающий людям с практическими повседневными задачами.



Большинство чат-ботов в психотерапии используют КПТ

Woebot (разработка Стенфорда) ведет дневник настроений клиента и интересуется его самочувствием в течение дня и нацелен на работу с тревожными и депрессивными расстройствами

Другие психотерапевтические чат-боты
Joy, Wysa, Youper



Особенности психологической работы с жертвами школьной травли

Страдания, вызванные травлей, являются не только результатом определенных мыслей, обуславливающих виктимные установки, но подкрепляются насилием здесь и сейчас



задача терапии в создании чувства защищенности

КОГНИТИВНО-ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ТЕРАПИЯ, СФОКУСИРОВАННАЯ НА ТРАВМЕ (TF-CBT)

- 1) привлечение опекунов на протяжении всей терапии
- 2) пропорциональное предоставление этапов и компонентов терапии.

Основные компоненты TF-CBT включают:

- психообразование,
- навыки релаксации,
- навыки аффективной модуляции,
- когнитивные навыки совладания с трудной жизненной ситуацией,
- работу с травмой и повышение чувства безопасности.



КОГНИТИВНО-ПОВЕДЕНЧЕСКАЯ ТЕРАПИЯ, СФОКУСИРОВАННАЯ НА ТРАВМЕ (TF-CBT)

Все компоненты предоставляются в три этапа:

I — стабилизация эмоциональных состояний.

II — повествование о травме.

III — интеграция



ВОЗМОЖНОСТИ АНТИБУЛИНГОВОГО ЧАТ- БОТА

- Снижение уровня эмоционального напряжения
- Психобразование
- Работа с острыми кризисными состояниями

В ситуации угрозы для жизни есть возможность вызвать 112. Также в бот важно встроить реагирование на намерения самоубийства или причинения вреда другому с помощью поиска таких слов, как «самоубийство», «убийство» и их синонимы.

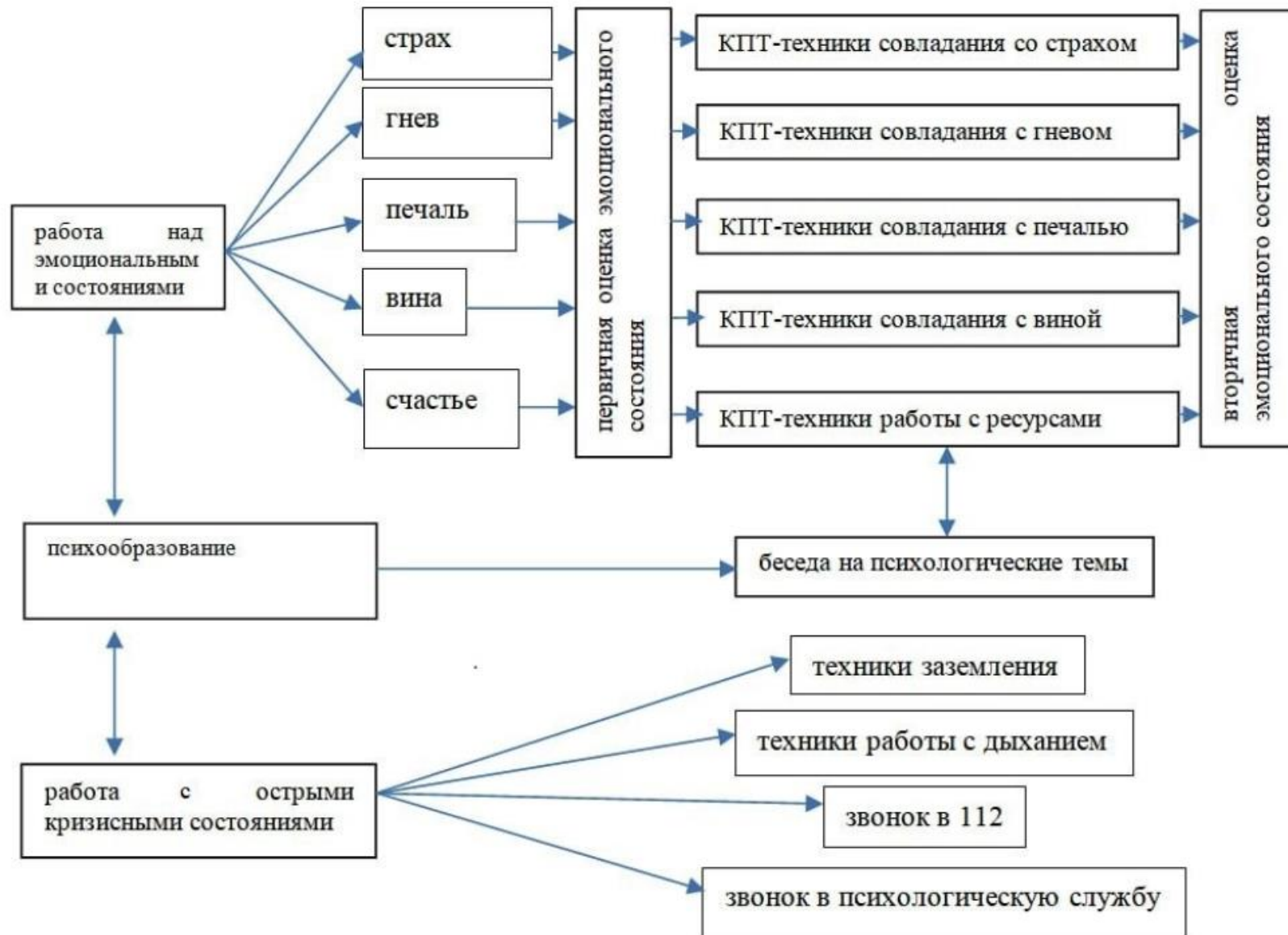


ВОЗМОЖНОСТИ АНТИБУЛИНГОВОГО ЧАТ- БОТА

Сценарий был прописан под четыре дисфункциональные и одну функциональную эмоции:

- страх (ужас, тревога, неуверенность, беспокойство, недоверие)
- гнев (ярость, ненависть, отвращение, зависть),
- печаль (тоска, опустошенность, горе, безнадежность),
- радость (восторг, любовь, наслаждение, вдохновение, надежда)
- вина (стыд, неловкость, раскаяние)

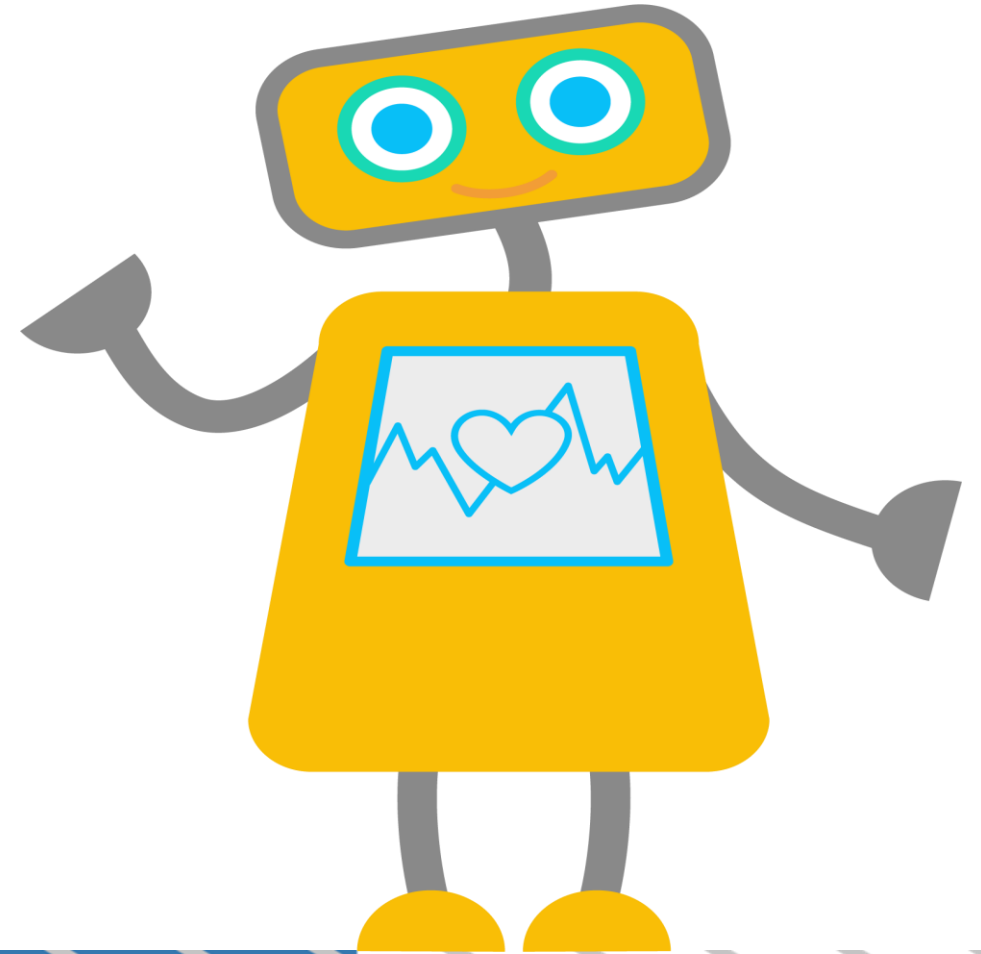




АРХИТЕКТУРА

Сам бот написан на Java.
Запускается в Telegram

Для запуска бота пользователь пишет команду «/start» после чего начинается работа с ботом и некоторая информация о нем записывается в локальную базу данных, созданную на основе MySQL.



ПРАВОВЫЕ АСПЕКТЫ

ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 № 152-ФЗ с внесенными изменениями от 14 июля 2022:

пользователь чат-бота должен дать свое согласие на дальнейшую работу с данными telegram id-аккаунта, именем, возрастом.

Однако до 18 лет вместе с ребенком должен дать свое согласие на обработку персональных данных законный представитель.

статья 26 Гражданского кодекса Российской Федерации от 30.11.1994 № 51-ФЗ:

несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут подписывать документы с письменного согласия своих законных представителей.



Соответственно, мы предполагаем использование чат-ботов через школы, где будет собираться согласие на обработку персональных данных, а также согласие использовать диалогового агента, как со стороны ребенка, так и со стороны законных представителей.

Возрастные ограничения — от 14 до 17 лет.

СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!