

**Agnieszka Ogonowska**

Ośrodek Badań nad Mediami, Uniwersytet Pedagogiczny im. KEN, Kraków

---

# Czatboty jako wyzwanie etyczne dla współczesnej psychoterapii

## Chatbots as an ethical challenge for contemporary psychotherapy

---

### STRESZCZENIE

Postęp technologiczny, a zwłaszcza rozwój cyfrowych mediów i sztucznej inteligencji, ma wpływ na wiele strategicznych obszarów komunikacji międzyludzkiej i usług terapeutycznych. Pojawienie się botów, czyli programów wykorzystujących sztuczną inteligencję, w obszarze psychoterapii stawia przed badaczami i praktykami nowe wyzwania etyczne. Wydaje się w tym kontekście istotne podjęcie refleksji nad istotą psychoterapii oraz możliwością zastosowania nowych rozwiązań w kontekście interdyscyplinarnych dyskusji nad posthumanizmem, transhumanizmem i postczłowiekiem.

**Słowa kluczowe:** bot, sztuczna inteligencja, psychoterapia

### SUMMARY

Technological progress, especially the development of digital media and artificial intelligence, affect many strategic areas of interpersonal communication and therapeutic services. The emergence of bots or programs using artificial intelligence in the field of psychotherapy, presents new ethical challenges to researchers and practitioners. In this context, it seems important to reflect on the essence of psychotherapy and the possibility of applying these new solutions in the context of interdisciplinary discussions on posthumanism, transhumanism and posthuman.

**Key words:** bot, artificial intelligence, psychotherapy

## Wprowadzenie

Gdy w latach 20. ubiegłego wieku Karel Čapek w sztuce science fiction pt. *Rossumovi Univerzální Roboti* pisał o robotach, które wyręczają ludzi w wykonywaniu trudnych, żmudnych i powtarzalnych prac, jego idea wydawała się godna szybkiego wdrożenia. W epoce społeczeństwa przemysłowego lat 30., a potem 50. XX wieku kładziono nacisk na szybki rozwój technologii zwiększających efektywność ludzkiej pracy i umożliwiających zastępowanie obecności człowieka na tych „frontach” i „odcinkach”, które nie wymagały jego inteligencji, wrażliwości emocjonalnej czy wykorzystania języka. Technologia w tym okresie była efektywna, a wiele jej zastosowań, zwłaszcza w przemyśle lekkim i ciężkim, zbrojeniowym oraz w budownictwie, przewyższało znacznie fizyczną i biologiczną wydajność człowieka. Na tym etapie rozwoju społecznego istotne było efektywne wykorzystanie energii maszyn.

W latach 60. XX wieku w krajach Europy Zachodniej – za sprawą japońskiego antropologa Tadao Umesao (twórcy pojęcia) oraz socjologów mediów (w Polsce Tomasza Goban-Klasa w latach 80.) – popularyzuje się termin „społeczeństwo informacyjne”, czyli takie – najogólniej rzecz ujmując – w którym wysokość PKB jest w dużej mierze zależna od efektywności pracy ludzkiej opartej na technologiach IT (Goban-Klas, 1999).

Od lat 90. ubiegłego wieku wkroczyliśmy, jak zauważa hiszpański socjolog mediów i ekonomista Manuel Castells, w erę informacjonizmu, bowiem to właśnie informacja oraz metody jej przetwarzania i magazynowania stały się siłą napędową rozwoju społecznego na niespotykaną dotąd skalę (Castells, 2010).

Struktura bezpośrednich relacji międzyludzkich została uzupełniona lub nawet zastąpiona przez sieć relacji w cyber-rzeczywistości. W społeczeństwie sieci i w odniesieniu do tego fenomenu zaczęły pojawiać się analizy psychologiczne i socjologiczne, w których autorzy wykorzystywali takie terminy jak e-osobowość czy e-tożsamość (Turkle, 2005, 2013;

Aboujaude, 2013). Współcześnie ich frekwencja w analizach naukowych, zwłaszcza w obszarze nauk społecznych i humanistycznych, zrównuje się z częstotliwością użycia terminu e-usługa (np. w odniesieniu do takich sektorów jak e-learning, tele-medycyna, terapia online, e-zakupy, bankowość elektroniczna).

U schyłku 2 dekady XXI wieku coraz częściej pojawia się problem *Big Data*<sup>1</sup>, a w odniesieniu do relacji człowiek–technologia używa się paradygmatu posthumanistycznego czy transhumanistycznego (Hayles, 1999; Mahon, 2017). W ramach tego ujęcia zwraca się uwagę na procesy cyborgizacji człowieka oraz psychologiczne, medyczne, neurobiologiczne, artystyczne i polityczne konsekwencje tego stanu rzeczy (Ogonowska, 2018a).

Technologia do lat 60. XX wieku podlegała zdecydowanej kontroli istoty ludzkiej, która poddawała efekty jej pracy analizie oraz wprowadzała dalsze poprawki. Dwie dekady później, głównie w krajach Europy Zachodniej, Japonii i USA, pojawiła się najpierw idea, potem prototypy, aż wreszcie doskonale rozwiązania w obszarze technologii inteligentnych, które potrafiły uczyć się już na własnych błędach i nieustannie samodoskonalić. Technologie te mogą nawet decydować o momencie własnej destrukcji, gdy wdrożenie ich działań staje się niemożliwe lub sam system – niewydajny.

## Inteligentne technologie

W kontekście powyższych ustaleń pojawia się jednak wątpliwość, czy bot może być partne-

1 Big Data (ang. dużo informacji) jest to relatywnie nowy termin odnoszący się do dużych, zmiennych i różnorodnych zbiorów danych. Ich przetwarzanie i analiza jest trudna i niemożliwa bez udziału technologii o dużej mocy obliczeniowej. Przetwarzanie tej gigantycznej liczby informacji oraz jej porównywanie czy np. szukanie korelacji między różnymi zmiennymi jest bardzo wartościowe, gdyż operacje na tych zbiorach mogą prowadzić do zdobycia całkowicie nowej wiedzy i wypracowania oryginalnych rozwiązań w danym sektorze usług.

rem w interakcji terapeutycznej? Czy doniesienia o efektywności terapii wykorzystującej program komputerowy mogą być najważniejszą przesłanką dla zastosowania tego typu technologicznych rozwiązań na masową skalę? Czy względy ekonomiczne powinny nas przekonać do uznania tego typu działań za nową formę psychoterapii?

Są to pytania otwierające dyskusję na temat wpływu współczesnej cywilizacji medialnej na istniejące i projektowane formy pomocy psychologicznej (Tryjarska, 2004). W ramach jednego artykułu nie jest możliwe omówienie wszystkich argumentów przemawiających za lub przeciwko wykorzystaniu technologii w komunikacji terapeutycznej. Ważne jest jednak uruchomienie pogłębionej refleksji na ten temat wśród przedstawicieli różnych środowisk zaangażowanych w to zagadnienie, także na etapie produkcji i wdrażania wynalazków opartych na sztucznej inteligencji.

Odpowiedzi na te pytania są istotne także w odniesieniu do innych zagadnień etycznych. Jeśli program popełni błąd, kto ponosi odpowiedzialność za taki stan rzeczy? Producent czy firma/instytucja, która proponuje taką usługę?

Nie ulega wątpliwości, iż algorytm, który stoi u podstaw funkcjonalności bota, jest efektem współpracy specjalistów z zakresu informatyki (głównie programistów) oraz psychoterapii, którzy dostarczają „wsadu” merytorycznego do programu. Mamy zatem do czynienia z procesem translacji języka terapeutycznego na program komputerowy oraz algorytm i powiązany z nim silnik NLP, uruchamiany w momencie rozpoczęcia kontaktu bota z klientem/pacjentem. Nie ma w tym ujęciu kontaktu psychoterapeutycznego, co nie oznacza, iż użytkownik technologii nie doświadcza emocji i uczuć podczas trwania całego procesu, także w odniesieniu do bota. Dzieje się to mimo świadomości, że nie jest to kontakt z człowiekiem. Współcześnie stosowane rozwiązania technologiczne (roboty, boty) przetwarzają ogromne ilości danych. Są one także zdolne do symulacji, wydawałoby

się, zachowań typowo ludzkich, przykładowo takich jak: posługiwanie się językiem, odczytywanie intencji komunikacyjnych interlokutora i sterowanie konwersacją według określonego planu/algotrytmu czy odczytywanie złożonych emocji na podstawie wyrazów mimicznych twarzy. Poprzez swoje wysoce wyspecjalizowane funkcjonalności tworzą one wrażenie, że posiadają zdolność odczuwania, teorię umysłu, a nawet osobowość. Choć twórcy inteligentnych technologii podkreślają, że nie mają one samoświadomości ani też inteligencji ogólnej, co odróżnia je od człowieka, to zdolności te zostają niejako zastąpione czy zrekompensowane przez algorytmy. Te ostatnie umożliwiają samej technologii autoanalizę efektywności jej działania („audyt wewnętrzny”), także w odniesieniu do różnych parametrów środowiskowych („analiza SWOT”). Opisywane technologie wprawdzie nie mają umysłu, ale potrafią być kompatybilne w komunikacji ze sobą, a także w interakcji z człowiekiem, który przypisuje im właściwości ludzkie (Reeves, Nass, 1996).

Wykorzystanie botów w psychoterapii wymaga więc ponownej refleksji nad rolą czynników niespecyficznych, które przyczyniają się do efektywności stosowanych technik psychoterapeutycznych i mają związek z jakością interakcji między pacjentem a technologią „udzielającą mu pomocy”. Jak wiadomo, czynniki niespecyficzne tradycyjnie (czyli w dia-dzie pacjent/klient – terapeuta) pozostawały w związku z tworzoną w procesie psychoterapii – relacją terapeutyczną (por. aspekt przy-mierza terapeutycznego) (Kleszcz-Szczyrba, 2010). Nie ma do tej pory badań dotyczących tego zagadnienia w odniesieniu do terapii prowadzonej przez bota. Wciąż jesteśmy na etapie opisywania zjawisk, które rozwijają się dynamicznie, *in statu nascendi*; ich psychologiczne skutki są jak dotąd przedmiotem pojedynczych badań, które nie składają się na całościowy obraz sytuacji (Whitty, Young, 2017, s.196–197).

Tymczasem w krajach azjatyckich, głównie w Japonii i Korei Płd., od początku XXI wieku pojawiają się roboty do złudzenia

przypominające człowieka nie tylko pod względem wyglądu, ale także wzorów działania odpowiadających zaprogramowanym uprzednio profilom osobowości. Rozwiązania technologiczne wpływają na postawy społeczne wobec samych technologii, które funkcjonują nie tylko jako zewnętrzne wsparcie ludzkich działań, lecz także coraz częściej jako ważny komponent wewnętrznych procesów życiowych człowieka lub poruszania się w przestrzeni (np. czipy monitorujące poziom hormonów, ciśnienie krwi, temperaturę ciała; konwertery; egzoskielety; protezy nowej generacji) [F1].

Idee społeczeństwa posthumanistycznego ulegają w szybkim tempie materializacji i konkretyzacji (Hayles 1999; Herbrechter 2013; Mahon 2017). To, co funkcjonowało jako literacki lub artystyczny projekt futurystyczny jeszcze parę lat temu, staje się obecnie codzienną rzeczywistością lub nawet – z punktu widzenia współczesnej automatyki, robotyki, inżynierii genetycznej – rozwiązaniem *passé* [F1].

Skokowy rozwój informatyki, datujący się od lat 60. XX wieku, znacznie zdynamizował relacje między technologią a człowiekiem jako istotą społeczną. Pojawiły się, także w myśli humanistycznej, badania dotyczące wpływu mediów (początkowo analogowych) na funkcjonowanie człowieka, także w wymiarze społecznym. Determiniści technologiczni, pod przywództwem Marshalla McLuhana w latach 50., aż do lat 80. XX wieku rozwijali ideę mediów jako ekstensji, czyli „rozszerzeń” potencjału człowieka. Współcześnie badania te są kontynuowane w odniesieniu do cyfrowej rzeczywistości społeczeństwa sieci przez Derricka de Kerckhove i Paula Levinsona (Ogonowska 2018a). W odpowiedzi na te zmiany współcześnie dynamicznie rozwijają się badania w obszarze transdyscyplin takich jak informatyka społeczna (ang. *social informatics*) czy cyberpsychologia (ang. *cyberpsychology*) oraz w ramach neuronauk. Kontekstem dla tych rozwiązań – w kontekście refleksji humanistycznej czy społecznej – jest coraz częściej post- lub transhumanizm

jako nowe paradygmaty badań nad kondycją i przyszłością człowieka w epoce cywilizacji medialnej 5G<sup>2</sup>.

### **Badania nad wpływem mediów: zarys problematyki**

Już na etapie klasycznych badań McLuhana technologie były postrzegane jako środki służące optymalizacji i rozszerzaniu możliwości poznawczych człowieka. Dynamiczny rozwój psychologii poznawczej w tym okresie był także w dużym stopniu inspirowany tzw. metaforą komputerową i obliczeniową, której źródła można wywieść z prac Claude'a Shannona oraz Alana Turinga.

W połowie lat 70. natomiast powstała nowa dyscyplina naukowa, *cognitive science*, w której obrębie chciano zintegrować wszystkie dziedziny wiedzy zajmujące się procesami poznawczymi człowieka oraz ich wytworami. W tym okresie pojawiły się pierwsze próby integracji psychologii z informatyką oraz teorią sztucznej inteligencji (Bobryk, 2001). Współcześnie można je postrzegać jako podwaliny rozwoju programowania afektywnego (ang. *affecting computing*) czy informatyki społecznej (ang. *social informatics*) oraz rozwiązań z obszaru *user experience*.

W drugiej połowie lat 90., najpierw w obrębie neuronauk, a następnie na ich przecięciu z cyberpsychologią, dostrzeżono rolę emocji jako czynnika potęgującego zaangażowanie człowieka w sferze technologii. Ideę tę oddaje właśnie wspomniane programowanie afektywne. Badania nad tym zagadnieniem zostało zapoczątkowane przez Rosalind Picard w MIT i opisane w jej książce z 1997 roku pod tytułem *Affective Computing* (Picard, 1997; 2014). Wskazana dziedzina badań ma charakter interdyscyplinarny (informatyka, psychologia, automatyka, robotyka, neurobiologia) i bada związek emocji z relacjami pomiędzy człowiekiem a technologią. Studia

2 Technologia 5G – to technologia piątej generacji, która stanowi rewolucję w świecie łączności i komunikacji bezprzewodowej.

te nie ograniczają się wyłącznie do tworzenia teoretycznych modeli odnoszących się do różnych form komunikacji człowieka z komputerem i ludzi między sobą w środowisku sieci, ale także przekładają na projektowanie coraz bardziej doskonałych interfejsów i programów komputerowych. Te ostatnie ułatwiają skuteczną komunikację oraz osiąganie założonych celów społecznych, medycznych, terapeutycznych czy ekonomicznych. Połączenie z kolei badań z zakresu cyberpsychologii z neuronaukami służy badaniu neurokognitywnych, afektywnych i społecznych aspektów komunikacji człowieka w powiązaniu z technologią oraz rozwiązaniami opartymi na sztucznej inteligencji.

Późniejszy rozwój kognitywistyki znacznie zrewolucjonizował i zrewidował klasyczne założenia z lat 60. Dynamiczny rozwój badań nad sztuczną inteligencją i mediami cyfrowymi oraz ich dostrzegana użyteczność społeczna od lat 90. XX spowodowała znaczący wzrost liczby badań i zastosowań nowych mediów, wirtualnej i rozszerzonej rzeczywistości (VR – *virtual reality*, AR – *augmented reality*), sztucznej inteligencji (AI – *artificial intelligence*) w różnych sektorach usług społecznych, w tym także w dziennikarstwie, edukacji i terapii oraz w szeroko pojętych usługach medycznych. Książka Picard jest dobrym świadectwem tej rewolucji w myśleniu.

Obok robotów na przełomie XX i XXI wieku pojawiły się ich wirtualne odpowiedniki, czyli boty. Są to programy komputerowe, które symulują zachowanie – także komunikacyjne – ludzi, ułatwiając im korzystanie z wielu usług oferowanych online w czasie rzeczywistym. Już badania psychologiczne z 2. połowy lat 90. pokazały, iż ludzie podchodzą do nowych technologii tak jak do innych ludzi, tzn. angażują się w kontakt z maszyną cyfrową czy odczuwają empatię wobec awatarów, mimo deklaracji że – na poziomie racjonalnym – wiedzą, iż są to wyłącznie wytwory technologiczne, przypominające tylko w reakcjach czy w wyglądzie istoty humanoidalne (Reeves, Nass, 1996). Późniejsze badania pokazały, iż ludzie ulegają tej iluzji, nawet

jeśli słyszą wyłącznie wygenerowany technologicznie głos symulujący rozmowę z żywym człowiekiem (Colby, 1999).

Dynamiczny rozwój technologii cyfrowych od 2. połowy lat 90. zintensyfikował kontakty międzyludzkie o charakterze osobistym i formalnym (zawodowym), także między osobami, które nie znały się wcześniej ze środowiska offline (Ogonowska, 2016). Użycie tych technologii stało się powszechne, zwłaszcza wśród dzieci i młodzieży oraz osób młodych i w tzw. średnim wieku. Uległy więc one swoistej naturalizacji, ich stała obecność w życiu społecznym sprawiła, że stały się tak naturalne, że wręcz niewidoczne dla użytkowników.

Równocześnie na międzynarodowym rynku IT, za sprawą m.in. takich firm jak Microsoft, Apple czy IBM, rozwijały się przyjazne interfejsy oraz intensyfikowano badania dotyczące tzw. *user experience*<sup>3</sup>. Korzystanie z nowych technologii stawało się w coraz większym stopniu intuicyjne i dostosowane do potrzeb oraz oczekiwań różnych grup użytkowników, którzy nie musieli mieć specjalistycznych kompetencji informatycznych czy programistycznych. Wystarczy, że wykazywali ciekawość, gotowość do eksperymentowania oraz dostrzegali, iż proponowane rozwiązania na rynku IT mogą wydatnie poprawić komfort ich codziennego życia. Twórcy nowych technologii potrafili mówić do potencjalnych użytkowników/konsumentów językiem korzyści (oszczędność czasu, pieniędzy, energii fizycznej, energii psychicznej itd.).

Intuicyjność proponowanych rozwiązań stoi, zwłaszcza od momentu rozpowszechnienia się mediów społecznościowych, w wyraźnej opozycji do konieczności rozwijania bardziej złożonych kompetencji społecznych czy językowo-komunikacyjnych (Ogonowska, 2016). Użytkownicy/twórcy treści korzystając – na masową wręcz skalę – z cyfrowych technologii dostosowali się także do ich funkcjonalności. Te ostatnie w dużym stopniu

<sup>3</sup> *User experience* – całość wrażeń, jakich doświadcza użytkownik podczas korzystania z produktu interaktywnego.

„sformatowały” ich umysłowość oraz wzorce komunikacji. Jak podkreślono wcześniej, podstawowym atrybutem działań stała się dostępność, ekonomiczność (czasu i środków finansowanych) oraz wirtualny charakter (brak konieczności wchodzenia w bezpośredni i często stresujący kontakt z drugim człowiekiem).

### Od terapii online do botów

Formy komunikacji zmediatyzowanej, czyli zapośredniczonej technologicznie online, przeniknęły również do terapii pod postacią e-terapii czy terapii hybrydycznej, łączącej „tradycyjną” psychoterapię opartą na bezpośrednim kontakcie między specjalistą a pacjentem/klientem z różnymi formami komunikacji zapośredniczonej (czaty, e-mail, konwersacja przez Skype’a itd.). Te nowomediálne formy leczenia wywoływały polemikę wśród terapeutów i badaczy nowych form psychoterapii, wciąż jednak obecni byli online lub offline – terapeuta i osoba korzystająca z pomocy psychologicznej (Ogonowska, 2018). Kolejny krok to dla przykładu Woebot, program komputerowy, który jest przykładem czatbota bazującego na zasadach terapii poznawczo-behawioralnej, mającego w założeniu pomagać w leczeniu depresji lub łagodzeniu stanów lękowych. Aktualnie, jak zauważają cybersycholodzy, Monica T. Whitty i Gary Young, tzw. cyfrowi tubylcy są całkowicie różni w swoich oczekiwaniach od wcześniejszych pokoleń, ponieważ poszukują oni usług zdrowotnych online i interakcji z nowymi technologiami, które są dla nich bardziej bliskie niż ludzie (Whitty, Young, 2017, s. 188).

### Czatboty zamiast terapeuty

Jak zaznaczono wcześniej, współczesne czatboty reprezentują bardzo zaawansowane programy komputerowe, które symulują zachowania ludzi. Potrafią one prowadzić konwersację w komunikatorach internetowych (jak Messenger, Skype czy Slack) lub w oknach typu *live chat* na stronach www. W sektorze

usług psychoterapeutycznych wykorzystywane są tzw. czatboty konwersacyjne, które symulując swobodną rozmowę posługują się „naturalnym” językiem pacjenta/klienta. Tworzenie tej iluzji jest możliwe za sprawą tzw. silnika NLP (ang. *Natural Language Processing*), który potrafi nie tylko „zrozumieć” intencję komunikacyjną rozmówcy, ale także zwrócić uwagę na kluczowe dla terapii parametry składniowe i semantyczne jego wypowiedzi. Chatbot „wzmacnia” te, które są ważne z punktu widzenia efektywności psychoterapii i jednocześnie „wygasza” mniej istotne lub szkodliwe.

Czatbot wykorzystuje bogaty korpus tekstów, dzięki czemu może generować zdania nie tylko w wielu różnych językach, ale także socjodialektach czy nawet „mieszankach” językowych, typu Sponglish czy Ponglish. Przygotowanie dobrej bazy wiedzy czatbota jest długotrwałym i czasochłonnym procesem, obejmującym m.in. prace analityczne i redakcyjne oraz konsultacje z ekspertami. Działania te zapewniają merytoryczną i językową poprawność każdej odpowiedzi.

Sama idea generowania języka naturalnego narodziła się w Massachusetts Institute of Technology (Weizenbaum 1966, 1967; [F1]), gdzie Weizenbaum stworzył czatbot ELIZA do symulacji rozmowy z terapeutą. Chatbot „przeprowadził” kilka rozmów z pacjentami w duchu terapii rogeriańskiej. Ten prosty system reagował na tzw. słowa kluczowe, które pojawiały się w wypowiedziach klienta/pacjenta i reagował na nie „kontekstowo”. Na przykład gdy na liście zaprogramowanych słów kluczy znajdowała się „matka” i człowiek użył tego słowa w wypowiedzi adresowanej do systemu ELIZA, otrzymywał zaraz zwrotne pytanie kontekstowe dotyczącego jego sytuacji rodzinnej.

Później pojawiły się próby stworzenia bota imitującego drugą stronę terapeutycznego kontaktu, czyli klienta/pacjenta. To w istocie było główną ideą programu PERRY, który naśladował zachowania komunikacyjne pacjenta z zaburzeniami paranoicznymi (Colby 1973, 1999). Te wyjściowe projekty zawierały już

– oczywiście na niższym poziomie zaawansowania – rozwiązania typowe dla współczesnych botów konwersacyjnych, które wykorzystywane są w terapii psychologicznej czy logopedycznej.

Jak zauważa Abu Shawar, z końcem ubiegłego stulecia i na przełomie XX i XXI wieku powstało wiele takich rozwiązań, by wymienić: MegaHAL, CONVERSE, ELIZABETH, HEXBOT czy ALICE, adresowanych do różnych sektorów rynku od medycznego po rozrywkowy. Każde z tych imion/nazw własnych coś oznacza, np. ALICE to *Artificial Linguistic Internet Computer Entity* (Abu Shawar; Atwell, 2015). Nadanie programom imion ludzkich ma istotny aspekt psychologiczny. Użytkownicy automatycznie antropomorfizują technologię przystępując do współdziałania z nią.

Jednym z ostatnich projektów, reprezentatywnych dla e-terapii opartej na grywalizacji<sup>4</sup>, jest gra terapeutyczna online o nazwie SPARX. Została ona stworzona w 2013 roku przez pracowników naukowych Uniwersytetu w Auckland w Nowej Zelandii dla jej obywateli i rezydentów. Gra ta, należąca do gatunku fantasy, adresowana jest do młodych ludzi, którzy obserwują u siebie obniżenie nastroju czy tendencje lękowe.

Grę poprowadza prosty quiz, który pozwala użytkownikowi na „samodiagnozę” i podjęcie decyzji co do udziału w świecie SPARX. Jej nazwa pochodzi od angielskich słów: *Smart* (bystry, mądry), *Positive* (pozytywny), *Active* (aktywny), *Realistic* (realistyczny), *X-factor thoughts* (orientacja na sukces). Gra bazuje na założeniach terapii poznawczo-behawioralnej. Każdy z graczy jest prowadzony przez bota-AWATARA, który tłumaczy reguły i zachęca do nabywania dwóch różnych typów kompetencji (kompetencje w działaniu/kompetencje w myśleniu) niezbędnych – zdaniem twórców gry – do pokonania problemów w realnym

4 Grywalizacja – wykorzystanie mechanizmów i logiki działań znanych np. z gier fabularnych i komputerowych do modyfikowania zachowań ludzi w sytuacjach niebędących grami, celem zwiększenia ich zaangażowania i poziomu motywacji.

świecie. Pojawia się także w wypowiedzi awatara wyraźna sugestia, że – jeśli gra nie pomoże – należy skontaktować się ze specjalistą w świecie offline.

Późniejsze innowacje zmierzają do tworzenia coraz większej iluzji komunikacji typowej dla bezpośrednich form dialogu międzyludzkiego. W kontekście proponowanych rozwiązań pojawia się ponownie pytanie o cechy dystynktywne procesu terapeutycznego, o cechy konieczne lub wystarczające, które decydowałyby o klasyfikacji sytuacji komunikacyjnej jako terapeutycznej.

Aby rozstrzygnąć ten problem, trzeba odwołać się do „klasycznych” opisów czy definicji (Grzesiuk, 2005; Kępiński, 1972; Frankl, 1984), które wcale nie straciły na aktualności.

Antoni Kępiński w książce *Rytm życia* (1972) proponuje opis kontaktu psychoterapeutycznego z punktu widzenia terapeuty. Píše tam: (...) *wcześniej czy później przychodzi moment, który odczuwamy jako stan dziwnego wzruszenia czy radosnego nawet podniecenia: jest to moment uchwycenia „kontaktu” z chorym. Wtedy odsłania się nam po raz pierwszy wewnętrzna struktura chorego w całej jego wielkości i pięknie. Jest to w pewnym sensie doznanie estetyczne, podobne do krótkotrwałego olśnienia, jakie przeżywamy, gdy potrafimy ujrzeć piękno sztuki czy jakiegoś krajobrazu. Można powiedzieć, że w tym momencie zaczyna się właściwy proces psychoterapeutyczny, proces wzajemnego oddziaływania na siebie dwojga ludzi, mający nie tylko wzbogacić ich przeżycia psychiczne, lecz także działać pobudzająco do dalszego rozwoju* (Kępiński, 1972, s. 297).

W opisie tym pojawia się kilka istotnych kategorii, które są wiodące dla prowadzonych tu rozważań i ustaleń. Po pierwsze Kępiński używa pojęcia „kontaktu psychoterapeutycznego”, który możliwy jest tylko w odniesieniu do relacji międzyludzkiej; po wtóre efektem tego procesu jest zmiana, która zachodzi po obu stronach (w kliencie/pacjencie i w terapeutce). Po trzecie wreszcie dotyka się aspektu emocjonalnego, który jest możliwy tylko w odniesieniu do reakcji afektywnych człowieka, a nigdy technologii.

W innych rozważaniach psychologów klinicznych dotyczących psychoterapii pojawia się również kwestia zaufania interpersonalnego, które jest warunkiem powstania „związku pomocnego” (Sęk, 1998, s. 369). We współczesnych ujęciach psychoterapia jest opisywana jako szczególna forma związku między pacjentem/klientem a terapeutą, który wykorzystywany jest w zamierzony sposób jako kluczowy środek leczenia. (Grzesiuk, 2005; Cierpiałkowska, Sęk, 2016). Związek ten trudno odnieść do technologii.

### Zamiast podsumowania

Problemy, które zostały poruszone w opracowaniu, są fundamentalne dla oceny istniejących i dynamicznie rozwijających się usług w sektorze psychoterapeutycznym. Są one dostosowane do istniejących i zmieniających się oczekiwań społecznych. Rozwiązania te jednak wymagają nowego spojrzenia na sferę e-usług, związanych dotąd z bezpośrednim kontaktem międzyludzkim (np. diagnoza medyczna, proces uczenia, terapia logopedyczna, etc.). Za sprawą botów uzyskujemy efekt automatyzacji, homogenizacji pewnego procesu, którego nie można nazwać relacją terapeutyczną, choć może on prowadzić do pozytywnych efektów terapeutycznych. Za tym stanowiskiem przemawiają także wypowiedzi praktyków i teoretyków psychoterapii. Viktor Frankl, twórca logoterapii i psychoterapii egzystencjalnej, stwierdził:

*Wszelka psychoterapia bowiem musi się liczyć z dwiema „niewiadomymi” niedającymi się obliczyć, ze zmiennymi czynnikami, których nie można ująć w żadnym rachunku: z jednej strony z indywidualnością pacjenta, a z drugiej – z osobowością lekarza. Każda metoda postępowania psychoterapeutycznego musi być modyfikowana zależnie od indywidualności pacjenta, a także zmieniana zależnie od osobowości lekarza. Należy przy tym jeszcze i to mieć na uwadze, że jeśli chodzi o pacjenta, to psychoterapię trzeba dostrajać nie tylko do jego osoby, ale także zmieniać ją w zależności od tej lub innej jego sytuacji. Nigdy nie wolno nam tutaj*

*schematyzować, nigdy nie można dosyć indywidualizować i improwizować* (Frankl, 1984, s. 23).

Rozwój nowych technologii jest zatem poważnym wyzwaniem etycznym dla terapeutów, którzy wykorzystują je w swojej pracy i/lub funkcjonują w roli ekspertów przy tworzeniu rozwiązań w tym sektorze usług.

W relatywnie krótkim okresie nastąpiła skokowa i rewolucyjna zmiana. Najpierw pojawił się sektor psychoterapii online oraz wykorzystywanie sieci do terapii hybrydycznych (Aouil, Rowińska-Włodarczyk, Wrocławska, 2011; Ogonowska, 2018; Tantam, 2005). Następnie terapeuta został zastąpiony przez program komputerowy. Kolejnym krokiem, jakkolwiek wydawałoby się to dziwne na tym etapie refleksji, być może będzie zastąpienie pacjenta/klienta przez jego awatara. Awatar zostanie w takim scenariuszu wydelegowany do kontaktu z botem, by rozwiązywać problemy realnego użytkownika. Jest to tym bardziej możliwe, że bot konwersacyjny może mieć swój graficzny wizerunek, zwany właśnie awatarem. Natomiast użytkownicy sieci bardzo silnie identyfikują się ze swoimi wirtualnymi reprezentantami (Von der Pütten, Krämer, Gratch, Kang, Sin-Hwa, 2010). W ten sposób realizujemy już projekt transhumanizmu, którego głównym bohaterem jest postczłowiek lub jego wirtualny odpowiednik (Bostom, 2005; [F1]).

### Piśmiennictwo

- Aboujaude E. (2012). *Wirtualna osobowość naszych czasów. Mroczna strona e-osobowości*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego
- Aouil B., Rowińska-Włodarczyk J., Rowiński T., Wrocławska E. (2011). Rozważania na temat kontekstu etycznego pomocy psychologicznej, w której wykorzystywany jest Internet. *Internet w psychologii – psychologia w Internecie*, B. Aouil, K. Czerwiński, D. Wosik-Kawala (red.), Toruń: Wydawnictwo Adam Marszałek, 307–338
- Bobryk J., Gibson J.J. (2001). Psychologia poznawcza i metodologia naukowych programów badawczych, *Przegląd Psychologiczny*, 44, 1, 73–84
- Bostom N. (2005). In defense of posthuman dignity. *Bioethics*, 19, 3, 202–214



- Castells M. (2010). *Społeczeństwo sieci*. Warszawa: PWN
- Cierpiałkowska L., Sęk H. (red.) (2016). *Psychologia kliniczna*. Warszawa: PWN
- Colby, K. (1999). Human-computer conversation in a cognitive therapy program. Y. Wilks (red.), *Machine conversations*. Boston / Dordrecht / London: Kluwer, 9–19
- Colby, K. (1973). Simulation of belief systems. R. Schank, K. Colby (red.), *Computer models of thought and language*. San Francisco: Freeman, 251–286
- Frankl V. (1984). *Homo patiens*. Warszawa: PAX
- Goban-Klas T. (1999). *Społeczeństwo informacyjne. Szanse, zagrożenia, wyzwania*. Warszawa: PWN
- Grzesiuk L. (red.) (2005). *Psychoterapia. Teoria*. Warszawa: ENETEIA Wydawnictwo Psychologii i Kultury
- Grzesiuk L., Suszek H. (red.) (2010). *Psychoterapia. Integracja*. Warszawa: ENETEIA Wydawnictwo Psychologii i Kultury
- Hayles K. (1999). *How we became posthuman: virtual bodies in cybernetics, literature, and informatics*. Chicago: University of Chicago Press
- Herbrechter S. (2013). *Posthumanism: a critical analysis*. London: Bloomsbury Publishing PLC
- Kleszcz-Szczyrba R. (2010). „Pomagać sobą” – rozważania na temat czynników niespecyficznych w psychoterapii związanych z osobą psychoterapeuty. *Psychoterapia* 4 (155), 61–72
- Kooche G.P., Keith-Spiegel P. (2008). *Ethics in psychology and the mental health professions. Standards and cases* (3rd edition), Oxford University Press
- Mahon P. (2017). *Posthumanism: a guide for the perplexed*. London: Bloomsbury Publishing PLC
- Ogonowska A. (2018). (Cyber)psychologiczne i medialne uwarunkowania psychoterapii indywidualnej online. *Psychoterapia* 3(186), 65–80
- Ogonowska A. (2016). *Komunikacja i porozumienie*. Kraków: Wydawnictwo Edukacyjne
- Ogonowska A. (2018a). *Psychologia mediów i komunikowania*. Kraków: Oficyna Wydawnicza Impuls
- Shawar Bayan A., Atwell E. *Using corpora in machine-learning chatbot systems*, [https://www.researchgate.net/profile/Eric\\_Atwell/publication/233501081\\_Using\\_corpora\\_in\\_machine-learning\\_chatbot\\_systems/links/544ea2440cf29473161be63e/Using-corpora-in-machine-learning-chatbot-systems.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Eric_Atwell/publication/233501081_Using_corpora_in_machine-learning_chatbot_systems/links/544ea2440cf29473161be63e/Using-corpora-in-machine-learning-chatbot-systems.pdf) [12.12.2018]
- Shawar B.A., Atwell E. (2015). ALICE chatbot: trials and outputs. *Comp. y Sist.* vol. 19 no. 4 México oct./dic.
- Picard R. (1997). *Affective Computing* (vol. 252). Cambridge: MIT Press
- Picard R. (2014). The promise of affecting computing. *The Oxford Handbook of Affective Computing*, 11
- Postczłowiek (2017). *Polityka. Niezbędnik inteligenta*, 2.10.2017
- Sęk H. (red.) (1998). *Społeczna psychologia kliniczna*. Warszawa: PWN
- Tryjarska B. (2004). Podstawowe zasady etyczne w psychoterapii. Brzeziński J., Toeplitz-Winiewska M. (red.) *Praktyka psychologiczna w świetle standardów etycznych*. Warszawa: Academica Wydawnictwo SWPS, 117–131
- Tantam D. (2006). The machine as psychotherapist: impersonal communication with a machine. *Advances in Psychiatric Treatment*, vol. 12, issue 6, November, 416–426
- Turing, A. (1950). Computing machinery and intelligence. *Mind* 59, 433–460
- Turkle Sh. (2005). *The second self: computers and the second spirit*. Cambridge, London: MIT Press
- Turkle Sh. (2013). *Samotni razem: dlaczego oczekujemy więcej od zdobyczy techniki, a mniej od siebie nawzajem*. Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego
- Von der Pütten, A. M., Krämer, N. C., Gratch, J., Kang, Sin-Hwa. (2010). “It doesn’t matter what you are!”. Explaining social effects of agents and avatars. *Computers in Human Behavior*, 26, 1641–1650
- Weizenbaum J. (1967). Contextual understanding by computers. *Communications of the ACM*, 10 (8), 474–480
- Weizenbaum, J. (1966). ELIZA. A computer program for the study of natural language communication between man and machine. *Communications of the ACM*, 10 (8), 36–45
- Witty M., Young G. (2017). Online support and health care. *Cyberpsychology. The study of individuals, society and digital technologies*, UK: John Wiley & Sons

## Filmografia

- [F1] *Współczesne cyborgi* (2017), reż. Rafel Duran Torrent.