

MESTERSÉGES INTELLIGENCIA A TANÁCSADÁS ÉS AZ ESETMEGBESZÉLÉS SZOLGÁLATÁBAN: CHATBOTOK ÉS SZUPERVÍZIÓ BONTAKOZÓ VISZONYA

Artificial Intelligence in the Service of Consulting and Case Discussion: The Evolving Relationship Between Chatbots and Supervision

Sebő Tamás¹, Sárga Noémi², Treuer Tamás³

¹ Sebő Tamás tanácsadó szakpszichológus sebotamas@gmail.com Szegedi Tudományegyetem, Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központ

² Sárga Noémi pszichológus sarga.noemi.psy@gmail.com Psychocloud Kft

³ Treuer Tamás, dr., PhD pszichiáter, pszichoterapeutatamas.treuer@gmail.com Rózsakert Medical Center

Kulcsszavak:

mesterséges intelligencia, szupervízió, chatbot, esetmegbeszélés

Keywords:

artificial intelligence, supervision, chatbot, case discussion

Cikktörténet:

Beérkezett 2024. október 10.

DOI: 10.14232/eetk30.7

Összefoglalás

A mesterséges intelligencia (MI) technológiák fejlődése új távlatokat nyit a pszichológiai szupervízióban és az esetvezetésben. Jelen cikk egy MI alapú chatbot fejlesztésének lehetőségeit vizsgálja, amely specifikusan pszichológusok és pszichoterapeuták esetmegbeszéléseinek támogatására szolgál. A szupervíziós chatbot célja, hogy valós idejű visszajelzést nyújtson a terapeutáknak, segítsen a terápiás technikák elemzésében, és folyamatosan dokumentálja az esetek előrehaladását. Az ilyen chatbotok rugalmas hozzáférést és testreszabható támogatást biztosítanak, különös figyelmet fordítva az etikai kérdésekre és az adatvédelemre. A cikk sorra veszi a fejlesztéshez szükséges speciális szakmai lépéseket, és a szupervíziós célú chatbotok eltérő fejlesztési szempontjait a terápiás chatbotokhoz képest.

Abstract

4. The development of artificial intelligence (AI) technologies opens new horizons in psychological supervision and case management. This article explores the potential for developing an AI-based chatbot specifically designed to support case discussions for psychologists and psychotherapists. The goal of the supervision chatbot is to provide real-time feedback to therapists, assist in the analysis of therapeutic techniques, and continuously document case progress. Such chatbots offer flexible access and customizable support, with particular attention to ethical issues and data privacy. The article outlines the specific professional steps required for development and highlights the differing design considerations for supervision chatbots compared to therapeutic chatbots.

⁷ Kapcsolattartó szerző: Sebő Tamás Tel.: +36 302924422
E-mail cím: sebotamas@gmail.com

Bevezetés

Az elmúlt évek technológiai fejlődésének köszönhetően a mesterséges intelligencia (MI) egyre nagyobb szerepet játszik a mentális egészségügyi ellátásban, különösen a terápiás chatbotok és az online tanácsadási formák területén. Az e-mailes pszichológiai tanácsadás például régóta bevált módszer, amely rugalmas, anonim támogatást nyújt a kliensek számára, ugyanakkor korlátai vannak a valós idejű interakciók és az érzelmi visszacsatolás terén. Az MI chatbotok megjelenésével azonban új lehetőségek nyíltak a pszichológiai ellátás és szupervízió digitalizálásában.

Cikkünk célja, hogy áttekintést nyújtson egy MI-alapú szupervíziós chatbot fejlesztésének lehetőségeiről, amely a pszichológusok és pszichoterapeuták szakmai támogatására szolgál, és akár az e-mailes tanácsadást is hatékonyan kiegészítheti. A cikkben megvizsgáljuk miben különbözik az ember-ember közti levelezés, a beszélgető chatbot által nyújtott konzultációtól. Valamint kibonjuk, hogy miben különbözik a szupervízor chatbot a terápiás chatbotoktól, különös figyelmet fordítva a felhasználási lehetőségekre.

E-mail vs. Chat

Az elektronikus levelezésen alapuló pszichológiai konzultáció és a beszélgető chatbotok által nyújtott pszichológiai konzultáció két különböző formája a modern technológiákon alapuló mentális egészségügyi támogatásnak. Közös nevezőn vannak abból a szempontból, hogy kizárólag írásbeli kommunikációs formát használnak klasszikus értelemben, ugyanakkor minkettő bővíthet, hang és kép formátumú üzenetváltásokkal is potenciálisan. Mindkét módszer számos előnnyel járhat, de jelentős különbségeik vannak a szolgáltatás nyújtásának módjában, a terápiás kapcsolat minőségében, az elérhetőségben és a hatékonyságban is. Jelen cikkben a személyes és egyéb online tanácsadási és terápiás formák jellemzőit nem vizsgáljuk, ezt már sok helyen megtették. Lásd: [3]

Elektronikus levelezésen alapuló pszichológiai konzultáció

Az elektronikus levelezésen alapuló (e-mail) pszichológiai konzultáció az írott kommunikációra épül. Ez a forma a kliens és a terapeuta közötti folyamatos levelezésen keresztül valósul meg, ahol a kliens leírja a problémáit, érzéseit, a terapeuta pedig válaszol ezekre, visszajelzéseket ad, és tanácsokat fogalmaz meg.

Előnyök

- Rugalmasság: Az e-mailes konzultáció lehetővé teszi, hogy a kliens és a terapeuta időkorlátok nélkül, a saját ütemükben kommunikáljanak. Nincs szükség előre egyeztetett időpontra, így mindkét fél rugalmasan tudja kezelni az üzenetváltásokat.
- Anonimitás és diszkréció: Az e-mailes konzultáció nagyobb anonimitást biztosíthat, mint a személyes találkozók vagy videóhívások. A kliensek gyakran biztonságosabban érzik magukat írásban megosztani érzéseiket, különösen, ha nehéz, traumatikus témákról van szó.
- Önreflexió támogatása: Az írott forma lehetőséget biztosít a kliensek számára, hogy átgondolják és strukturáltan leírják gondolataikat, ami gyakran segíthet abban, hogy jobban megértsék saját érzéseiket és problémáikat.

- Földrajzi függetlenség: Az e-mailes konzultáció nem igényli, hogy a kliens és a terapeuta egy adott helyen legyenek, így bárholnan elérhető.

Hátrányok

- Kommunikációs időbeli késlekedés: Az e-mail alapú konzultáció egyik fő hátránya az, hogy az üzenetek nem azonnaliak. A válaszidő több órától akár napokig is tarthat, ami lassíthatja a terápiás folyamatot.
- Személyes kontaktus hiánya: Az e-mailes kommunikációban hiányzik a nonverbális kommunikáció, mint például a testbeszéd, hangszín vagy arckifejezés, amelyek fontos szerepet játszanak az érzelmek kifejezésében és értelmezésében.
- Szöveges félreértések: Az írásos kommunikációban gyakran előfordulhatnak félreértések, mivel a szövegből hiányoznak azok a finom érzelmi jelek, amelyek segíthetnek a megfelelő értelmezésben.

Léleknavigátor, avagy lelki segítség email-ben

A Léleknavigátor egy ingyenes e-mail alapú anonim pszichológiai tanácsadási szolgáltatás, amelyet a Szegedi Tudományegyetem (SZTE) hallgatói vehetnek igénybe. A szolgáltatást a Diákcentrum Universitas Alapítvány és SZTE Egyetemi Életvezetési Tanácsadó Központja közösen működteti 2010 óta. Célja, hogy segítséget nyújtson a diákoknak különböző lelki, életvezetési problémák kezelésében, mint például párkapcsolati nehézségek, tanulmányi stressz, családi problémák, vagy akár állásinterjúval kapcsolatos kérdések. A cikk egyik szerzője: Sebő Tamás a kezdetektől fogva része annak a szakmai stábnak, amely e pszichológiai szolgálat mögött áll, innen származnak a megfogalmazott tapasztalatok melyek egybecsengenek más szakmai szereplők megállapításaival [7].

2010-es indulásakor a Léleknavigátor email-es konzultációs szolgáltatása hasonló innovációnak számított, mint most a mesterséges intelligencia által támogatott konzultációs formák. A pszichológus szakma mind külföldön mind Magyarországon némi kételkedéssel fordult az interneten keresztül folyó konzultációk felé, de a segítséget kereső emberek igénye, és aktivitása felülírta a szkepszt. A felhalmozódó tapasztalat az évek folyamán megalapozott a tanácsadási forma helyének a pszichológiai konzultációban. Napjainkban hasonló jelenség játszódik le az MI által asszisztált konzultációkkal kapcsolatban. A COVID19 járvány során megélt karantén helyzet, elsőprő erővel bizonyította be az online kapcsolódás erejét. Ekkor első sorban ez egyéni és csoportos video telefonálási formák nyertek teret a segítői eszköztárban, de az írásbeli formák, mint az e-mail és a chat- beszélgetés is keresettebbek lettek.

Beszélgető chatbotok által nyújtott pszichológiai konzultáció

A beszélgető chatbotok olyan mesterséges intelligencián alapuló rendszerek, amelyek célja a természetes nyelvű kommunikáció és támogatás nyújtása. Egyre több chatbot alkalmazható pszichológiai konzultációra, amelyek különböző mértékben képesek segíteni a felhasználókat érzelmi nehézségeik feldolgozásában. Ilyenekre példa: WYSA, Woebot, ChatCounselor

Előnyök

- Azonnali válaszok: A chatbotok egyik legnagyobb előnye, hogy azonnal válaszolnak, így az interakció folyamatos, ami különösen hasznos lehet, ha a kliens sürgős érzelmi támogatást igényel.
- Elérhetőség: A chatbotok a nap 24 órájában elérhetők, ami lehetőséget ad arra, hogy a felhasználók bármikor konzultáljanak, amikor szükségük van rá.
- Skálázhatóság: Mivel a chatbotok nem igényelnek emberi erőforrást, egyidejűleg több klienssel is képesek kommunikálni, így nagyobb tömegek számára nyújthatnak szolgáltatást.
- Pszichológiai eszközök integrálása: A modern chatbotok képesek pszichológiai eszközöket, például kognitív viselkedésterápiás (CBT) technikákat alkalmazni, amelyek segíthetnek a felhasználóknak érzelmeik kezelésében és problémáik megértésében.

Hátrányok

- Korlátozott érzelmi intelligencia: Bár a chatbotok képesek szimulálni az emberi beszélgetéseket, nem rendelkeznek érzelmi intelligenciával, ami elengedhetetlen a mélyebb érzelmi támogatás nyújtásához.
- Komplex problémák kezelése: A chatbotok által nyújtott pszichológiai konzultáció hatékonysága korlátozott, ha a kliens komplex érzelmi vagy pszichológiai problémákkal küzd. A chatbotok algoritmusai nem mindig képesek megfelelően reagálni az összetett helyzetekre.
- Kapcsolat hiánya: A személyes kapcsolat, amely egy emberi terapeutával való együttműködés során kialakul, jelentősen hozzájárulhat a terápiás folyamat sikeréhez. A chatbotok nem képesek ezt a mélyebb, empátikus kapcsolatot megteremteni.
- Adatvédelem és biztonság: Bár a chatbotok általában biztonságosak, a mesterséges intelligencia rendszerek esetében gyakran felmerülnek adatvédelmi kérdések, különösen ha érzékeny személyes információkat tárolnak.

Összegezve az elektronikus levelezésen alapuló és a chatbotok által nyújtott pszichológiai konzultáció eltérő előnyöket és kihívásokat hordoz magában. Míg az e-mailes konzultáció nagyobb rugalmasságot és mélyebb önreflexiót tesz lehetővé, addig a chatbotok gyors, folyamatos támogatást kínálnak szélesebb körű hozzáféréssel. Mindkét módszer hasznos lehet a mentális egészségügyi ellátásban, de egyelőre egyik sem helyettesítheti teljes mértékben a humán terapeuták által nyújtott személyes támogatást.

Az egyes módszerek erősségei és gyengeségei különböző helyzetekben hasznosak lehetnek, és a két megközelítés kombinálása lehet a legjobb megoldás a digitális terápiában. [1,5]

A mesterséges intelligenciával folytatott pszichológiai konzultáció

A továbbiakban bemutatunk két konzultációra fejlesztett beszélgető chatbot alkalmazást, kiemelve azokat az elemeket, amelyek a saját szupervizor chatbot alkalmazásunk szempontjából is fontosak lesznek.

Egy finoman hangolt beszélgető chatbot: ChatCounselor

A "ChatCounselor" egy olyan mesterséges intelligencia (AI) alapú megoldás, amelyet kifejezetten mentális egészségügyi támogatásra fejlesztettek ki. Az MI-t a pszichológiai tanácsadás speciális területére finomhangolták, a "Psych8k" adatbázison alapulva, amely 260 valós beszélgetésből áll, ahol szakértő tanácsadók vettek részt. Az ilyen adatok magas minősége segít az MI-nek, hogy képes legyen pontosabb és empátikusabb tanácsokat adni.

A ChatCounselor modellt a GPT-4 rendszer segítette a finomhangolásban, és a kutatók különleges mérőszámokat vezettek be a tanácsadási folyamat hatékonyságának értékelésére. Ezek a következők:

- Információ: A pontos és releváns információk nyújtásának képességét méri.
- Közvetlen útmutatás: A chatbot azon képességének értékelése, hogy világos utasításokat és iránymutatást tudjon adni.
- Jóváhagyás és megnyugtató: A chatbot érzelmi támogatásának és bátorításának képességét méri.
- Újrafogalmazás, visszatükrözés és hallgatás: A chatbot azon képességének értékelése, hogy hatékonyan tudja újrafogalmazni, visszatükrözni a felhasználói bejegyzéseket és aktív hallgatást mutatni.
- Értelmezés: A chatbot azon képességének mérése, hogy mennyire jól képes elemezni és értelmezni helyzeteket vagy felhasználói bejegyzéseket.
- Önfeltárás: A chatbot azon képességének mérése, hogy mennyire képes releváns információkat megosztani saját magáról.
- Releváns információk megszerzése: Az arra való képesség értékelése, hogy a chatbot megfelelő kérdéseket tegyen fel a szükséges részletek megszerzéséhez.

A modell eredményei javulást mutattak más nyílt forráskódú modellekhez képest, és közelítettek a ChatGPT szintjéhez. A ChatCounselor képes volt releváns információkat nyújtani, érzelmi támogatást adni, és hatékony kérdéseket feltenni a felhasználók problémáinak feltárására.

Az AI a mentális egészségügy területén korai intervencióra és diagnózisra is alkalmas lehet, segítve a pszichológusokat és csökkentve a kezelési költségeket és időt. Az ilyen technológiák azonban komoly kihívások elé állítják az értékelési és etikai kérdéseket, különösen, ha a gépi támogatás emberi beavatkozás nélkül történik. Az AI ereje abban rejlik, hogy finomhangolt adatok alapján működik, és ezáltal javítja a tanácsadási technikák alkalmazását, mint a tükrözés, az aktív hallgatás és a kérdésfeltevés.

Összefoglalva, a ChatCounselor egy figyelemreméltó fejlesztés a mentális egészségügyi támogatás terén, amelyet valódi tanácsadási beszélgetésekre építve alakítottak ki, és amely komoly versenytársává vált más mesterséges intelligencia alapú megoldásoknak. A modell képes hatékony és személyre szabott támogatást nyújtani, és előrelépést jelenthet a mentális egészségügyi technológiák jövőjében. [4]

Az egyik legelterjedtebb beszélgető chatbot: Wysa

Az AI, különösen a beszélgető chatbotok, mint a Wysa, lehetővé teszik a mentális egészséghez való hozzáférést világszerte, és jelentős klinikai eredményeket értek el.

A Wysa AI-alapú chatbot klinikailag tesztelt algoritmusokkal nyújt támogatást, és az olyan módszerek, mint a kognitív viselkedésterápia (CBT), segítenek csökkenteni a depresszió és szorongás tüneteit. A kutatások szerint a Wysa használata során létrejövő terápiás szövetség hasonló hatékonyságú lehet, mint az emberi terapeutákkal való interakció.

A Wysa az adatvédelem és a felhasználói biztonság terén is kiváló eredményeket mutat, és elnyerte többek között a Mozilla Foundation elismerését.

Az AI támogatott mentális egészségügyi megoldások, mint a Wysa, lehetővé teszik, hogy a felhasználók bármikor és bárhol hozzáférjenek a szükséges támogatáshoz. Különösen azok számára hasznosak, akik távoli helyeken élnek, vagy nem férnek hozzá időben a hagyományos terápiás lehetőségekhez.

Az AI folyamatos rendelkezésre állása lehetővé teszi a felhasználók számára, hogy akár naponta többször is igénybe vegyék a szolgáltatást, így az azonnali segítségnyújtás garantált. Az olyan generatív AI technológiák, mint a ChatGPT, új dimenziókat nyitnak a mentális egészség támogatásában, azonban nagyobb kockázatokkal járnak. Az AI hajlamos lehet pontatlan válaszokat adni, és ha nem megfelelően kezelik, akár kárt is okozhat a felhasználóknak.

A Wysa keretrendszerébe épített szabályalapú megoldások segítenek minimalizálni ezeket a kockázatokat, és biztosítják, hogy a felhasználók számára biztonságos, személyre szabott válaszok érkezzenek. A klinikailag tesztelt algoritmusokat, protokollokat a beszélgető chatbot csak a felhasználóval való kommunikációban segíti, nem változtat azokon. Az ellenőrzött és adekvát szakmai anyagokat (protokoll és pszichoedukáció) igazítja a beszélgetés dinamikájához. Mivel nem generál új szakmai tartalmat, biztosítja a megbízható minőségű válaszokat. Azonban ez is egyben a program legnagyobb korlátja, ha olyan problémával találkozunk, amely nincs ebben az adathalmazban, nem tud további segítséget ajánlani és inadekvát válaszokat adhat.

A felhasználók adatainak biztonsága kiemelten fontos, különösen az olyan érzékeny területeken, mint a mentális egészség. A Wysa minimalizálja a személyes adatok gyűjtését és biztosítja a felhasználói információk titkosságát. Az AI-alapú rendszerek adatvédelmi kockázata miatt szigorú szabályozás szükséges, hogy megakadályozzák az adatokkal való visszaélést.

A Wysa küldetése rávilágít arra, hogy a beszélgető AI, ha megfelelő biztonsági és klinikai ellenőrzéseken megy keresztül, jelentős segítséget nyújthat a mentális egészségügyi válság kezelésében. Az AI alapú megoldások képesek áthidalni az emberi erőforrások hiányából fakadó nehézségeket, miközben biztosítják a felhasználók számára a folyamatos támogatást és a személyre szabott válaszokat.

AI és emberi terapeuta kombinációja: Az AI nem helyettesítheti teljes mértékben az emberi terapeutákat, azonban kiegészítheti és támogathatja őket. A beszélgető AI segítségével a felhasználók folyamatos támogatást kaphatnak, míg a komplexebb esetek kezelésére emberi szakemberek bevonása szükséges. [2]

AI alapú szupervízió

Már léteznek MI-alapú esetszupervíziós megoldások pszichológusok számára. Ezek az MI-rendszerek segíthetnek a terapeutáknak abban, hogy hatékonyabban nyomon kövessék klienseik terápiás folyamatát és szupervízió alatt elemezzék a munkájukat. Az ilyen platformok, mint például az Eleos Health, lehetővé teszik a videóra rögzített terápia során alkalmazott intervenciók nyomon követését, valós idejű tematikus elemzéseket biztosítanak, és visszajelzést nyújtanak a beszélgetések arányáról (pl. mennyit beszél a terapeuta vs. a kliens), így a szupervízorok célzottabban tudnak segíteni a szakemberek fejlődésében.

Az AI alapú szupervíziós szoftverek alapvetően két típusba sorolhatók, vannak a biomarkeret elemző és vannak a tartalmi alapú megoldások, illetve ennek ötvözetei is (Pl.: Elipsis Health). Az AI-eszközök előnye, hogy gyors és pontos adatokat biztosítanak a terapeuták számára, melyek segítenek az esetszupervíziókban. A hang és kép automatikus tartalmi elemzése nyomán a szupervízorok kevesebb időt töltenek a teljes terápiás ülések megtekintésével, mivel az AI kiemeli a legfontosabb részeket, és konkrét adatokat szolgáltat a terápiás technikák alkalmazásáról és hatékonyságáról. Ezáltal a szupervízió még hatékonyabbá válik, mivel a terapeuták gyorsabban és pontosabban kapnak visszajelzést a munkájukról.

Ezek az AI-alapú megoldások nem helyettesítik az emberi szupervíziót, de kiválóan kiegészítik azt, és egyre népszerűbbek a pszichológusok és terapeuták körében, különösen a fiatal szakemberek körében, akik szeretnék fejleszteni készségeiket, még több kezdeti támogatást igényelnek és gyors visszajelzést kívánnak kapni a munkájukról.

Mesterséges intelligencia alapú chatbotok használata pszichológiai szupervízióra és esetkövetésre: Superwise Me

Az utóbbi években az MI alapú alkalmazások jelentős szerepet kaptak a mentális egészségügyben, és lehetőségeket nyitottak meg nemcsak a terápiás támogatás, hanem a szupervízió és az esetkövetés terén is. Egy szupervízióra specializált chatbot fejlesztése, amely azonnali és folyamatos esetkövetést nyújt, jelentős előrelépést jelenthet a pszichológusok és pszichoterapeuták számára.

Munkacsoportunk 2024 elején egy esetmegbeszélő chatbot fejlesztésébe kezdett, amelynek tervéről be is számoltunk egy szakmai konferencián. [6]

AI terápiás és esetmegbeszélő chatbotok lehetséges funkciói és előnyei

1. Azonnali visszajelzés és elemzés

Egy MI chatbot képes lenne valós időben elemezni a terapeuta és kliens közötti interakciókat, azonosítva a fontos kommunikációs mintázatokat, érzelmi dinamikákat, és azonnali visszajelzést adni. Ezáltal a szupervízió folyamatosabbá és dinamikusabbá válhat.

2. Testreszabhatóság és rugalmasság

Az MI chatbot alkalmazkodhat a terapeuta stílusához és módszereihez, így személyre szabott javaslatokat tud tenni, támogatva a szakmai fejlődést és hatékonyságot.

3. Folyamatos dokumentáció és nyomon követés

Az AI chatbot folyamatosan naplózza és elemzi az esetek fejlődését, így a terapeuta könnyen nyomon követheti a folyamatokat, és kevesebb időt kell fordítania adminisztrációra.

4. 24/7 hozzáférhetőség

Az AI chatbotok bármikor elérhetők, ami különösen hasznos a kezdő terapeuták számára, akik folyamatos támogatást és visszajelzést igényelhetnek. Ez javíthatja az oktatási és gyakorlati lehetőségeket is.

A fejlesztési lehetőségek és kihívások

Az MI alapú szupervíziós chatbotok fejlesztése során a legnagyobb kihívást az etikai kérdések és a terápiás kapcsolat emberi dimenzióinak megőrzése jelenti. Az AI rendszereknek szigorú etikai irányelveknek kell megfelelniük, különösen az adatvédelem és a biztonság terén. Egy hibrid modell, amely ötvözi az AI és az emberi szupervízió előnyeit, lehet a legmegfelelőbb megoldás. Míg a chatbot valós idejű és folyamatos támogatást nyújthat, az emberi szupervízorok mélyebb elemzést és érzelmi támogatást biztosíthatnak.

Az AI alapú chatbotok jelentős lehetőségeket rejtenek a pszichológiai szupervízióban és esetkövetésben, különösen a rugalmasság, az elérhetőség és a szakmai fejlődés támogatásának terén. Azonban fontos, hogy az ilyen rendszerek fejlesztése során kiemelten figyeljenek az etikai és szakmai szempontokra, biztosítva, hogy ezek az eszközök kiegészítsék, ne helyettesítsék az emberi szupervíziót.

A szupervíziós chatbot fejlesztése jelentősen különbözik a terápiás célú chatbotokétól, mivel nem közvetlenül a klienssel folytatott terápiás folyamatban vesz részt, hanem a terapeuta vagy pszichológus szakmai fejlődését és támogatását szolgálja. Míg a terápiás chatbotok célja a kliens érzelmi állapotának nyomon követése és megküzdési stratégiák nyújtása, egy szupervíziós chatbot inkább a terapeuta számára nyújt segítséget az eseteik elemzésében, a terápiás folyamat monitorozásában és a szakmai reflexió elősegítésében.

Adatbázis és Tanítás: Szupervíziós Specifikumok

A fejlesztés első és egyik legfontosabb lépése a chatbot alapját képező adathalmaz kiválasztása és strukturálása. Míg a terápiás chatbotokat jellemzően olyan adatbázisokon tanítják, amelyek kliens-terapeuta interakciókat, pszichoeducációs modulokat és kognitív-viselkedésterápiás technikákat tartalmaznak, a szupervíziós chatbotnál az adatbázisnak magában kell foglalnia:

- **Szupervíziós jegyzőkönyveket:** Olyan esetleírásokat és elemzéseket, amelyek a terápiás folyamatok értékelését és a szakmai reflexiókat tartalmazzák.
- **Terápiás technikák alkalmazásáról szóló elemzéseket:** A chatbotnak képesnek kell lennie felismerni a különböző terápiás módszerek alkalmazását, és visszajelzést adni azok hatékonyságáról.
- **Etikai kérdések és dilemmák kezelése:** Az AI-nak érzékenyen kell reagálnia az etikai kérdésekre, és jeleznie kell, ha például kompetencia határokat feszegető esetek – intervenciók merülnek fel a szupervízió során.

Ez az adathalmaz speciálisan a terapeuta szakmai fejlődését segíti elő, így az AI algoritmusokat ennek figyelembevételével kell kialakítani.

Reflexív Képességek Fejlesztése

A szupervíziós chatbotnak hangsúlyosan kell támogatnia a terapeuta reflexióját. Ennek érdekében olyan funkciókat kell fejleszteni, amelyek a következőkre képesek:

- **Aktív hallgatás és visszatükrözés:** A chatbotnak képesnek kell lennie arra, hogy visszatükrözze a terapeuta által megosztott dilemmákat és nehézségeket, segítve ezzel a terapeuta önreflexióját.
- **Kérdésfeltevés a fejlődés érdekében:** A chatbotnak olyan kérdéseket kell feltennie, amelyek elősegítik a terápiás munka alaposabb megértését és elemzését. Például: „Hogyan hatott ez az intervenció a kliens érzelmi állapotára?” vagy „Mit gondolsz, miért nem működött az alkalmazott technika?”

Ez eltér a terápiás chatbotoktól, amelyek jellemzően az érzelmi támogatásra és a problémamegoldásra koncentrálnak.

Folyamat- és Esetvezetési Támogatás

Egy szupervíziós chatbotnak fontos szerepe van az esetkövetésben és a terápiás folyamat dokumentálásában. Míg a terápiás chatbotok a kliens napi érzelmi állapotának vagy szorongási szintjének nyomon követésére szolgálnak, a szupervíziós chatbot a következő feladatokat látja el:

- **Esetek naplózása és nyomon követése:** Lehetséges fejlesztési irány, hogy a szoftver automatikusan naplózza a terapeuta és kliens közötti üléseket, ebből kivonatot készít különös tekintettel a fontos fordulópontokra, technikákra és az eset fejlődésére. Így a terapeuta könnyebben át tudja tekinteni az esetet a későbbi szupervízió során.

- **Intervenciók technikák elemzése:** A chatbot képes lehet elemezni a terapeuta által alkalmazott technikák hatékonyságát, és visszajelzést adhat arról, hogy ezek hogyan hatottak a kliensre.

Az AI algoritmusokat úgy kell finomhangolni, hogy azok képesek legyenek reflektálni a terapeuta szakmai szükségleteire. Míg egy terápiás chatbot gyakran általánosabb érzelmi támogatást nyújt, a szupervíziós chatbot fejlesztésekor figyelembe kell venni a következőket:

- **Többféle terápiás módszer támogatása:** A chatbotnak képesnek kell lennie különböző terápiás megközelítések elemzésére (pl. CBT, pszichodinamikus terápiák, család és rendszerszemlélet), és ennek megfelelően kell visszajelzést adnia.
- **Szakmai tanulási görbe követése:** A chatbotnak idővel tanulnia kell a terapeuta munkamódszereiből, és ennek megfelelően kell finomítania a visszajelzéseit, azonban fontos, hogy ezek alapján ne legyen részrehajló és objektíven a teljes tudásával segítse a szakembert.

Szupervízió vs. Terápia: A Különbségek

Az egyik legfontosabb különbség a terápiás és a szupervíziós chatbotok között a céljaikban rejlik. Míg a terápiás chatbotok közvetlenül a kliens jólétére összpontosítanak, addig a szupervíziós chatbot inkább a terapeuta szakmai fejlődését támogatja. A szupervíziós chatbot feladata nem az, hogy közvetlenül beavatkozzon a terápiás folyamatba, hanem hogy segítse a terapeutát az esetek elemzésében, a technikák értékelésében és a szakmai reflexióban.

A szupervíziós chatbotok fejlesztése specifikus megközelítést igényel, amely figyelembe veszi a szupervízió egyedi jellemzőit: az esetkövetést, a reflexív gyakorlatokat, valamint a terápiás folyamat finomhangolt elemzését. Az AI alapú szupervíziós rendszerek jelentős előrelépést jelenthetnek a terápiás szupervízió digitalizálásában, de fontos, hogy ezek az eszközök az etikai irányelvek és szakmai standardok mentén legyenek fejlesztve.

A munkacsoportunk egy mesterséges intelligencia alapú szupervízor chatbot fejlesztésén dolgozik, amelynek elsődleges célja, hogy képes legyen chat formájában a szakembernek segíteni az esetvezetésében és szakmai kérdéseiben.

Konklúzió

A szupervíziós chatbotok fejlesztése új lehetőségeket nyit meg a pszichológusok és pszichoterapeuták számára az esetkövetés és szakmai támogatás terén. Míg a terápiás chatbotok a kliens érzelmi állapotára és az azonnali támogatásra koncentrálnak, a szupervíziós chatbotok a terapeuta szakmai fejlődését segítik. Ezek az eszközök valós idejű visszajelzést adhatnak, elemzik a terápiás technikák hatékonyságát, és folyamatosan naplózzák az eseteket, megkönnyítve az esetmegbeszéléseket. Az AI-alapú megoldások etikai és adatvédelmi szempontból is nagy figyelmet igényelnek, de ha megfelelően fejlesztik őket, fontos szerepet játszhatnak a szupervíziós gyakorlat digitális támogatásában.

Irodalom:

- [1] Carlbring, P., Hadjistavropoulos, H., Kleiboer, A., & Andersson, G. (2023). A new era in Internet interventions: The advent of Chat-GPT and AI-assisted therapist guidance. *Internet Interventions*, 32.
- [2] Conversational AI for Mental Health: Potential & Risks: Wysa Inc: 2023 : <https://www.scribd.com/document/736812977/Wysa-AI-in-Mental-Health-Report-2023-Digital-1>
- [3] Kraus, R., Stricker, G., & Speyer, C. (Eds.). (2010). *Online counseling: A handbook for mental health professionals*. Academic Press.
- [4] Liu, J. M., Li, D., Cao, H., Ren, T., Liao, Z., & Wu, J. (2023). Chatcounselor: A large language models for mental health support. *arXiv preprint arXiv:2309.15461*.
- [5] Manríquez Roa, T., Biller-Andorno, N., & Trachsel, M. (2019). The ethics of artificial intelligence in psychotherapy.
- [6] Treuer T, Sebő T, Sárga N: [Mesterséges Intelligencia megoldások a pszichológiai ellátásban: egy szupervízor chatbot fejlesztési lehetőségei](#). Előadás a „Pszichoterápia” konferencián, Budapest, 2024. május 12.
- [7] Sebő, T., Szenes, M., & Lantos, K. (2015). Az internetes pszichológiai tanácsadás jellemzői az online levelezésben. *IMÁGÓ BUDAPEST: PSZICHOANALÍZIS TÁRSADALOM KULTÚRA*, 4(4), 27-49.