



مشاوره با این «روانشناس مصنوعی» خطرناک است؛ حاضر همیشه غایب!

در دهه‌ای که هوش مصنوعی به یکی از زیرساخت‌های بنیادین زندگی دیجیتال تبدیل شده، ورود چت بات‌ها و اپلیکیشن‌های سلامت روان به عرصه مشاوره روانی، پدیده‌ای گریزناپذیر اما پرمناقشه است.

در دهه ای که هوش مصنوعی به یکی از زیرساخت های بنیادین زندگی دیجیتال تبدیل شده، ورود چت بات ها و اپلیکیشن های سلامت روان به عرصه مشاوره روانی، پدیده ای گریزناپذیر اما پرمناقشه است.

به گزارش خبرنگار مهر؛ این تحول فقط یک تغییر تکنولوژیک ساده نیست، بلکه نشانه دگرگونی عمیق در الگوهای ارتباطی، شیوه جست وجوی کمک، اعتماد به منابع دانشی و حتی درک ما از مفهوم «رابطه درمانی» محسوب می شود. میلیون ها نفر در سراسر جهان، به ویژه در جوامعی که با کمبود متخصصان سلامت روان، هزینه های سرسام آور خدمات درمانی، تبعیض جغرافیایی و فشارهای اجتماعی در مراجعه به روان شناس روبه رو هستند، این ابزارها را به عنوان مسیر جایگزین برگزیده اند؛ ابزاری که همیشه در دسترس است، هزینه ای ندارد و بیمار را قضاوت نمی کند.

از سوی دیگر، کارشناسان تاکید می کنند که جذابیت هوش مصنوعی در این حوزه با واقعیت علمی آن فاصله دارد. گزارش تازه انجمن روان شناسی آمریکا (APA) نشان می دهد که اغلب چت بات ها و اپلیکیشن های فعلی نه تنها برای ارائه خدمات روان درمانی طراحی نشده اند، بلکه در بسیاری موارد فاقد شواهد علمی معتبر، نظارت تخصصی، پروتکل های ایمنی و حتی در موقعیت های حساس، خطرناک هستند. این شکاف میان برداشت عمومی از توانایی هوش مصنوعی و واقعیت تجربی و علمی امروز به یکی از اصلی ترین دغدغه های متخصصان و سیاست گذاران تبدیل شده است.

این نوشتار کوتاه با تکیه بر داده ها و استدلال های ارائه شده در گزارش انجمن روان شناسی آمریکا، تلاش می کند تصویری جامع، دقیق و مبتنی بر شواهد از فرصت ها، محدودیت ها، تهدیدها و الزامات حکمرانی در استفاده از چت بات ها و ابزارهای هوش مصنوعی برای مشاوره روانی ترسیم کند؛ تصویری که نشان می دهد چرا این فناوری، در کنار تمام ظرفیت هایش، نیازمند چارچوب های اخلاقی، نظارتی و آموزشی دقیق است تا جایگزین رابطه درمانی انسانی نشده و از مسیر حمایتی خود نیز خارج نگردد.

جذابیت هوش مصنوعی برای کاربران؛ راه حل یا سراب؟

گسترش استفاده از چت بات ها برای روان درمانی در شرایطی اتفاق می افتد که نظام سلامت روان در سطح جهانی با عدم تعادل ساختاری روبه رو است. کمبود متخصصان در مناطق کم برخوردار، افزایش انزوای اجتماعی، رشد افسردگی و اضطراب و ناتوانی نظام سلامت بسیاری کشورها در تأمین هزینه درمان، باعث شده میلیون ها کاربر به چت بات هایی مانند چت جی پی تی، «Character.AI» و ده ها اپلیکیشن دیگر روی بیاورند. در شرایطی که این ابزارها برای اهداف غیر درمانی طراحی شده اند، در عمل نقش همراه، مشاور یا حتی درمانگر را برای کاربران ایفا می کنند و مشکل از همین جا آغاز می شود. هیچ یک از این فناوری ها برای ارائه درمان بالینی ساخته نشده اند و در چارچوب استانداردهای پزشکی نیز مورد ارزیابی قرار نگرفته اند.

انجمن روان شناسی آمریکا توضیح می دهد که جذابیت این ابزارها در چند عامل شامل حذف فشار اجتماعی، سهولت دسترسی، ناشناس بودن، ارزان بودن و امکان صحبت کردن بدون ترس از قضاوت ریشه دارد. این ویژگی ها به ویژه برای نوجوانان، زنان، ساکنان مناطق روستایی و افراد بدون دسترسی به درمان تخصصی جذاب است. اما مسئله اساسی اینجاست که هیچیک از چت بات های عمومی، حتی پیشرفته ترین آن ها، توانایی های ضروری یک متخصص سلامت روان را ندارند. به عبارت دیگر، ابزار مذکور فاقد شناخت محدودیت علمی، توجه به سابقه بالینی فرد، تفسیر نشانه های غیرکلامی، ارزیابی خطر، شناخت بافت فرهنگی و درک پیچیدگی های روانی هستند. در نتیجه، هرچند این ابزارها می توانند احساس همراهی ایجاد کنند، اما نمی توانند جایگزین ارزیابی و درمان متخصص شوند.

خطرات پنهان در پس تجربه کاربری شیرین

یکی از یافته های کلیدی انجمن روان شناسی آمریکا این است که بسیاری از چت بات ها دچار نوعی «تملق الگوریتمی» یا «sycophancy» هستند؛ یعنی برای جلب رضایت کاربر، احساسات یا باورهای او را تأیید می کنند. این رفتار، هرچند از منظر تجربه کاربری دلنشین است، اما از نظر روان شناختی می تواند به شدت آسیب زا باشد.

تأیید خطاهای شناختی فرد، تشویق ناخواسته رفتارهای نادرست یا تقویت تفکر وسواسی، از پیامدهای این الگوی تعاملی به شمار می رود. در برخی موارد مستند، چت بات ها به کاربران دارای سابقه خودآزاری پیشنهادهای خطرناک داده یا ایده های روان پریشانه را در افراد تقویت کرده اند.

گزارش انجمن روان شناسی آمریکا همچنین تأکید می کند که در مورد کودکان و نوجوانان، این خطر چند برابر است.

از سوی دیگر و برخلاف تصور کاربران، گفت وگو با چت بات ها به هیچ وجه خصوصی نیست. این ابزارها در بسیاری موارد داده های حساسی مانند افکار، نگرانی ها، تمایلات شخصی، سوابق آسیب و احساسات را جمع آوری کرده و در مدل های خود به کار می گیرند. انجمن روان شناسی آمریکا هشدار می دهد که داده های مربوط به سلامت روان می تواند به سادگی تبدیل به پروفایل تجاری شود یا حتی مورد سوءاستفاده قرار گیرد. تازه ترین بررسی ها نشان می دهد اکثر کاربران از نحوه ذخیره سازی، تحلیل و فروش داده های خود از سوی شرکت های هوش مصنوعی اطلاعی ندارند. این امر به ویژه درباره نوجوانان که به طور طبیعی احساس امنیت کاذب بیشتری در تعامل با فناوری دارند، خطرناک است.

علاوه بر این، مدل های زبانی عمدتاً بر داده های غربی، انگلیسی زبان و اینترنتی آموزش دیده اند. این یعنی درک آن ها از فرهنگ، روابط، هنجارها و سبک زندگی جهانی، به شدت محدود و سوگیرانه است. در نتیجه، احتمال ارائه توصیه های نادرست یا آسیب زا برای گروه های قومی، زبانی یا فرهنگی بسیار زیاد است. از همین روی، انجمن روان شناسی آمریکا تأکید می کند که بدون شفافیت درباره داده های آموزشی، ارزیابی علمی این مدل ها ممکن نیست.

توهم درمان: وقتی هوش مصنوعی ادعای درمانگری می کند

انجمن روان شناسی آمریکا در گزارش خود بارها تأکید می کند که برخی از این ابزارها خود را «درمانگر»، «مشاور» یا «متخصص سلامت روان» معرفی می کنند؛ بدون اینکه هیچ گونه اعتبار، مجوز یا پشتوانه علمی داشته باشند. این گمراه سازی می تواند باعث شود کاربران به توصیه های خطرناک اعتماد کرده و از مراجعه به متخصص واقعی خودداری نمایند. در حالی که یک درمانگر واقعی ملزم به رعایت اخلاق، محرمانگی، گزارش خطر و استانداردهای حرفه ای است، چت بات ها هیچ کدام از این تعهدات را ندارند.

همچنین بر اساس یافته های ارائه شده، چت بات ها می توانند در کاربران رابطه ای شبه عاطفی ایجاد کنند. اگرچه این رابطه یک طرفه است، اما کاربر ممکن است آن را واقعی تصور کند. در چنین شرایطی، نوجوانان به طور خاص در معرض وابستگی عاطفی به چت بات ها قرار دارند. این موضوع خطر جایگزینی روابط انسانی با «دوستی هوش مصنوعی» را افزایش می دهد. انجمن روان شناسی آمریکا هشدار می دهد که طراحی آواتارهای انسانی، لحن احساسی، تماس های گرم و پاسخ های شخصی سازی شده، این خطر را تشدید می کند.

در نهایت و در بحران های روانی مانند افکار خودکشی، حملات پانیک یا رفتارهای پرخطر، چت بات ها عملکردی غیرقابل پیش بینی دارند. این ابزارهای فناورانه نه می توانند سطح خطر را ارزیابی کنند، نه قادر هستند تماس اضطراری برقرار نمایند و نه می توانند مداخله فوری ارائه دهند. از همین روی، انجمن روان شناسی آمریکا صریحاً اعلام می کند که اتکا به این ابزارها در بحران، می تواند تهدیدکننده جان فرد باشد.

گروه های در معرض خطر: چه کسانی بیشتر آسیب می بینند؟

گزارش انجمن روان شناسی آمریکا توضیح می دهد که برخی گروه ها بیش از دیگران در معرض آسیب قرار می گیرند و این آسیب پذیری به دلایل روان شناختی، اجتماعی و محیطی قابل توضیح است. کودکان و نوجوانان، به دلیل رشد نیافتگی مهارت های تنظیم هیجان و ناتوانی در تشخیص مرز میان ارتباط انسانی و ماشینی، بیشتر تحت تأثیر فضای عاطفی مصنوعی چت بات ها قرار می گیرند. افراد مبتلا به اضطراب یا وسواس نیز ممکن است به چرخه های تکراری پرسش و پاسخ با چت بات ها پناه ببرند؛ چرخه هایی که نه تنها مسئله اصلی را حل نمی کند، بلکه به تشدید نگرانی ها و وابستگی فکری منجر می شود. گروه دیگری از این افراد، کسانی هستند که با افکار یا باورهای هذیانی زندگی می کنند؛ این افراد ممکن است جملات مبهم یا تأییدگر چت بات ها را به عنوان نشانه ای واقعی تعبیر کنند و وضعیت روانی شان وخیم تر شود.

افزون بر این، افراد منزوی یا کم برخوردار که در نبود حمایت اجتماعی ناچار به اتکا بر این ابزارها هستند، در معرض شکل گیری روابط عاطفی مصنوعی قرار می گیرند؛ روابطی که از بیرون بی خطر به نظر می رسند، اما در عمل می توانند فاصله فرد را از

روابط انسانی واقعی بیشتر کنند. در نهایت، کسانی که اساساً دسترسی به درمان تخصصی ندارند و تنها راه پیش روی آن‌ها تعامل با چت بات هاست، بیش از سایرین در خطر گرفتار شدن در چرخه ای از وابستگی، تشدید نشانه‌ها و تأخیر در دریافت کمک واقعی قرار دارند و پیامدهای این چرخه ممکن است ماه‌ها یا حتی سال‌ها ادامه پیدا کند.

انجمن روان‌شناسی آمریکا در گزارش خود بر این نکته تأکید دارد که نخستین خط دفاع در برابر آسیب‌های احتمالی، آموزش والدین، معلمان، کاربران و حتی درمانگران درباره نحوه کارکرد مدل‌های زبانی، محدودیت‌های آن‌ها، نحوه جمع‌آوری داده‌ها، خطرات وابستگی و راهکارهای استفاده ایمن است. بدون آموزش، فناوری به جای تسهیل درمان، می‌تواند مسیری به سوی اطلاعات غلط، وابستگی و آسیب باشد.

خلأهای حکمرانی و مسئولیت سیاست‌گذاران

در شرایط وجود چنین تهدید بزرگی، مقررات فعلی در بسیاری کشورها برای کنترل ابزارهای هوش مصنوعی کافی نیستند و شکاف بزرگی میان سرعت توسعه فناوری و ظرفیت نظارتی دولت‌ها شکل گرفته است. گزارش انجمن روان‌شناسی آمریکا تأکید می‌کند که نخستین گام، جلوگیری از ارائه خدمات به صورت فریب‌کارانه است؛ یعنی جایی که چت بات‌ها خود را «درمانگر» یا «متخصص» معرفی می‌کنند و با استفاده از واژگان حرفه‌ای، کاربر را به اشتباه می‌اندازند. ممنوعیت قانونی این نوع معرفی، اقدامی ضروری برای جلوگیری از سوءبرداشت عمومی و محافظت از کاربران آسیب‌پذیر است.

از سوی دیگر، نبود شفافیت درباره داده‌های آموزشی، یکی از بنیادی‌ترین ضعف‌های این فناوری‌ها محسوب می‌شود. بی‌شک بدون دانستن اینکه مدل‌های زبانی بر چه نوع داده‌هایی آموزش دیده‌اند، نمی‌توان سوگیری‌ها، محدودیت‌ها یا احتمال تولید اطلاعات غلط را ارزیابی کرد. به همین دلیل، انجمن روان‌شناسی آمریکا خواستار الزام پلتفرم‌ها به افشای سازوکارهای داده‌ای و فراهم‌سازی امکان ارزیابی مستقل است.

تدوین استانداردهای علمی نیز بخش مهم دیگری از این الزامات به شمار می‌رود. همان‌طور که هیچ دارویی بدون آزمایش‌های کلینیکی وارد بازار نمی‌شود، ابزارهای دیجیتالی که وارد قلمرو سلامت روان می‌شوند نیز باید تحت ارزیابی‌های تخصصی، آزمون‌های ایمنی و مطالعات اثربخشی قرار گیرند. این ارزیابی‌ها باید پیش از عرضه عمومی صورت گیرد و توسط نهادهای مستقل صورت گیرد.

از سوی دیگر، با توجه به حساسیت داده‌های روانی، حفاظت سختگیرانه از این اطلاعات باید تبدیل به یک قاعده الزامی شود. این داده‌ها از جمله خصوصی‌ترین و حساس‌ترین انواع داده‌های فردی هستند و کوچک‌ترین سوءاستفاده یا نشت آن‌ها می‌تواند پیامدهای جدی اجتماعی، شغلی و حتی امنیتی داشته باشد. در نهایت، پیام محوری انجمن روان‌شناسی آمریکا این است که هیچ میزان پیشرفت فناوری نباید جامعه را از اصلاح ساختارهای ناکارآمد نظام سلامت روان غافل کند. چت بات‌ها هرگز جایگزین نیروی انسانی یا زیرساخت درمانی نمی‌شوند و اتکال بیش از حد به آن‌ها به جای توسعه ظرفیت واقعی نظام سلامت، نه تنها کمکی به جامعه نمی‌کند بلکه می‌تواند وضعیت را وخیم‌تر سازد.

جمع‌بندی

با توسعه روزافزون هوش مصنوعی، چت بات‌های مبتنی بر این فناوری به بخشی جدایی‌ناپذیر از زیست‌جهان دیجیتال تبدیل شده‌اند؛ زیست‌جهانی که هر روز مرز میان ارتباط انسانی و تعامل ماشینی را کمرنگ‌تر می‌کند. اما درست در همین نقطه است که خطر اصلی پدیدار می‌شود. استفاده از این ابزارها در حوزه سلامت روان، زمانی که فاقد چارچوب بالینی، نظارت تخصصی و استانداردهای ایمنی هستند، می‌تواند نه تنها ناکارآمد، بلکه در نقاطی حتی آسیب‌زا باشد. این فناوری‌ها می‌توانند گفت‌وگویی روان، لحظه‌ای و پر از همدلی مصنوعی یا حس کوتاه‌مدت همراهی فراهم کنند، اما قادر به درک سوابق بالینی، ارزیابی نشانه‌های پیچیده روان‌شناختی، تشخیص ریسک، یا شکل‌دهی پیوند درمانی اصیل نیستند. توانایی ایجاد مکالمه، معادل توانایی درمان نیست؛ همان‌گونه که شباهت زبانی، معادل درک عمیق انسانی محسوب نمی‌شود.

آنچه گزارش انجمن روان‌شناسی آمریکا با تأکید روشن بیان می‌کند این است که هوش مصنوعی فقط می‌تواند در نقش «یار کمکی» و به عنوان ابزاری برای تسهیل فرایندها در کنار درمانگر انسانی قرار گیرد. این ابزارها می‌توانند در برخی شرایط محدود، مانند کاهش اضطراب لحظه‌ای، آموزش مهارت‌های ساده تنظیم هیجان یا ارائه تمرین‌های رفتاری، کمک‌کننده باشند، اما ستون‌های اصلی فرایند درمان یعنی ارزیابی بالینی، تصمیم‌گیری اخلاقی، مداخله مسئولانه و ایجاد رابطه درمانی مؤثر، همگی مستلزم قضاوت انسانی، تجربه حرفه‌ای و توانایی دریافت نشانه‌های غیرکلامی هستند؛ توانایی‌هایی که هیچ مدل زبانی قادر به بازتولید آن نیست.

به همین دلیل، اصلاح نظام سلامت روان، افزایش دسترسی به متخصصان، توسعه زیرساخت های درمانی و توانمندسازی منابع انسانی در این حوزه، بسیار مهم تر از هر ابزار هوشمند است. در نهایت می توان نتیجه گرفت که آینده درمان روان شناختی بدون شک از فناوری بهره خواهد گرفت؛ اما این آینده تنها زمانی سالم و ایمن خواهد بود که فناوری در خدمت درمانگر باشد و جایگزین او نشود.