

Социальная поддержка населения в условиях развития искусственных цифровых систем

Научный руководитель – Грошев Игорь Львович

Лохов Даниил Дмитриевич

Студент (специалист)

Тюменское высшее военно-инженерное командное училище (военный институт) имени маршала инженерных войск А.И. Прошлякова, Гуманитарных наук, Тюмень, Россия
E-mail: Kishen0505@rambler.ru

Социальная помощь населению по-прежнему остаётся в компетенции специалистов, и не передаётся в зону ответственности искусственных систем. Однако ряд специфических задач вполне может быть реализован в рамках искусственного интеллекта, предоставляя больше возможностей для людей в реализации непосредственной коммуникации и помощи нуждающимся людям.

Данные исследований технологической компании Oracle и HR-консалтинговой компании Workplace Intelligence показывают, что 82 % опрошенных представителей 11 стран считают, что роботы и искусственные интеллектуальные системы в состоянии оказывать лучшую поддержку их психического здоровья, нежели люди [2]. Несмотря на привычные стереотипы относительно поддержки и обеспечения помощи людям с психическими расстройствами, в особенности, обусловленными деменцией, показали свою эффективность умные колонки, которые хотя не являются в полной мере интеллектуальной системой, но тем не менее, позволяют систематизировать жизнь человека, не способного к реализации самостоятельного мышления. Исследования показали, что применение подобных систем позволило сформировать режим дня, а также снижать тревожность пациентов, вызванную утратой навыков запоминания данных [2].

В работе организаций социальной помощи искусственный интеллект рассматривается исследователями как способ сократить объём рутинизированного труда: обработку психологических тестов, психометрические оценки и т.д.

Результаты экспериментов Австралийского центра роботизированного зрения и Технологического университета Квинсленда подтвердило, что социальные роботы способны успешно реализовывать поддержку людей в депрессии, склонных к злоупотреблению алкоголем, наркотиками, а также страдающих от различных расстройств пищевого поведения [1, с. 84].

Другим направлением вероятной реализации искусственного интеллекта считают борьбу с чувством одиночества, а также обеспечение личного комфорта людей, склонных к социофобии или страдающих от избытка коммуникативной активности в рамках своей профессии.

В качестве преимуществ использования систем искусственного интеллекта относительно поддержки людей, страдающих различными психическими отклонениями исследователи отмечают возможности формирования алгоритма наиболее безопасных подходов к общению, адаптации системы под привычки и наклонности пациента. Однако с точки зрения социальной инклюзии людей с незначительными отклонениями, применение подобных систем признаётся учёными недостаточно эффективными. Хотя в целом, первичная адаптация к системе коммуникации может быть реализована таким образом, отсутствие возможности считывания человеком эмоций, а также высокая адаптивность автоматизированных алгоритмов лишает человека способности к адаптации в процессе взаимодействия

с живыми людьми, которые могут проявлять себя в коммуникативном взаимодействии нестандартным образом, отличным от ожиданий или этических стандартов.

С целью определения специфики вероятного внедрения искусственного интеллекта в систему противодействия стрессовым и депрессивным отклонениям, автором статьи в ноябре-декабре 2021 года был проведён опрос молодых людей в возрасте 18-30 лет методом анкетирования. В исследовании приняло участие 634 человека, обучающихся в системе высшего образования. Соотношение мужчин и женщин выдержано в равных долях.

44,5 % мужчин и 32,9 % женщин отметили, что эффективность технологий искусственного интеллекта достаточна для работы с людьми, попавшими в затруднительное эмоциональное состояние. Только 7,2 % всех респондентов высказались за возможность замены социальных работников и психологов интеллектуальными программами и роботами. Разница в ответах мужчин и женщин объясняется различиями в уровне эмпатии по отношению к людям. К примеру, на вопрос о возможности борьбы с одиночеством посредством «умных» собеседников (модернизированных разновидностей умных колонок и пр.), мужчины высказались о достаточности для этих целей текущего уровня развития алгоритмов (52,3 %). В то же время женщины отнеслись к данному вопросу более критично - только 18,3 % опрошенных согласились бы заменить живое общение и сочувствие человека электронной системой.

По их мнению искусственная система: не позволяет ощутить присутствие живого человека (32,4 %), разрушает навыки общения и адаптации к собеседнику (29,3 %), способствуют увеличению замкнутости и изоляции (19,2 %).

Однако у цифровых помощников люди отметили и ряд положительных свойств. Респонденты отметили, что искусственные помощники более терпеливы и спокойны, так как у них отсутствует эмоциональная раздражимость (36,2 %), что особенно значимо в работе с людьми, страдающими деменцией. Также преимущества определялись возможностью точной настройки по времени и специфике действия (29,4 %), которые, как правило, заключаются в обозначении приёма пищи или лекарств.

Рассматривая проблемы людей, не испытывающих затруднения с психическим здоровьем и социальной адаптацией, молодые люди указали возможность в будущем удовлетворить потребность в общении (21,3 %), которое, в случае высокой профессиональной или трудовой нагрузки, не всегда может быть реализовано с людьми ввиду дискретности и нестабильности мотивации к взаимодействию.

Таким образом, молодые люди расходятся в своих оценках эффективности искусственного интеллекта. В значительной мере он рассматривается как вынужденная мера с точки зрения его применения в работе с негативными эмоциональными состояниями, а также людьми, психическое здоровье которых нуждается в коррекции или поддержке. В значительной мере это обусловлено текущим качеством применяемых технологий и алгоритмов, которые ещё содержат значительное количество отличий от обычных собеседников и ориентированы на техническую передачу информации нежели на выражение эмпатии.

Источники и литература

- 1) Арутюнян В.Г. Структура ментальных репрезентаций: извлечение текста из памяти, нейронная сеть и искусственный интеллект // Вестник Пермского университета. Российская и зарубежная филология. 2013. №4 (24). С. 83-92.
- 2) Global Study: 82% of People Believe Robots Can Support Their Mental Health Better Than Humans // The Oracle [Электронный ресурс] URL: <https://www.oracle.com/uk/news/announcement/artificial-intelligence-supports-mental-health-2020-10-07/> (дата обращения: 05.01.2022).