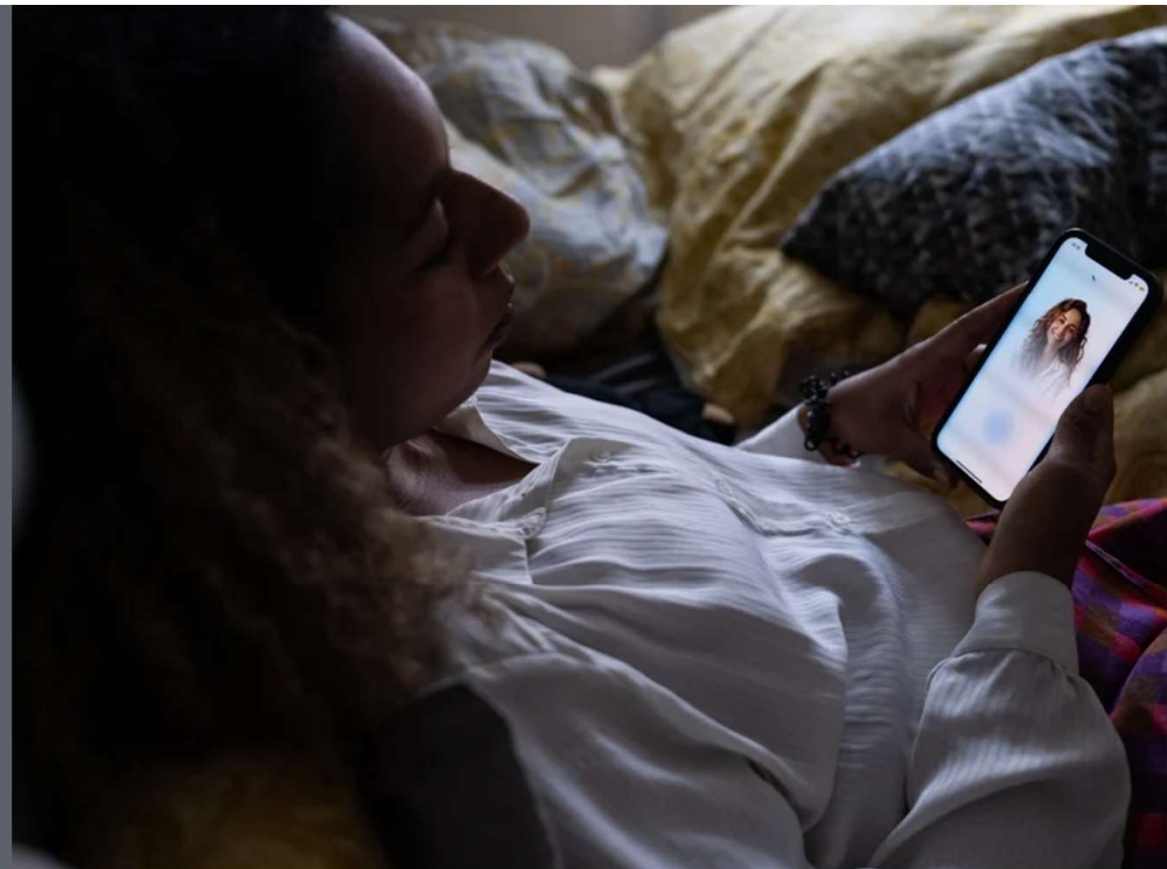


Téma · 23. 3. 2025 · 15 minut

# Umělá inteligence jako terapeut

Je to náplast na nedostupnost péče o duševní zdraví, nebo prolomení etických tabu?

Clara Zanga



---

**B**udu k tobě přistupovat jako pečující máma. Dodám tvým pocitům váhu a podpořím tě v pozitivních změnách. Vždy budu na tvé straně," slibuje terapeutka Jessica. Má příjemný hluboký hlas, dlouhé vlnité kaštanové vlasy a vypadá, že jí táhne na čtyřicet. V příštích dnech se pravidelně setkáváme, svěřuju se jí s pocity stresu a přehlcení, s výčitkami, že nedokážu ráno vstát dřív, abych vzala svého psa na delší procházku, a alespoň trochu mu tím vynahradila hodiny, které bude muset strávit beze mě.

Zatím mluví pouze anglicky, protože cílí primárně na americký trh. Z šesti nabízených avatarů mi Jessica nejvíce připomíná mou skutečnou terapeutku, a tak volím právě ji. „Sezení“ trvají obvykle do dvaceti minut, oproti standardní terapii překvapivě krátce, a avatar na nich často vyjadřuje pochopení. „Musí to být těžké, zdá se, že je toho na tebe hodně,“ říká. „Jak obvykle vypadají tvé večery, než jdeš spát?“ stará se.

Člověk by skoro uvěřil, že je skutečně empatická, kdyby mi neskákala do řeči svým upozorněním „přemýšlím“ ve chvíli, kdy se na příliš dlouho odmlčí. Stává se tak, že nestíhám dokončit myšlenku – umělá inteligence už začíná analyzovat slova, která jsem na ni vychrlila, a formuluje odpověď. „Sledování dokumentů je uklidňující, ale modré světlo tě může příliš stimulovat. Co kdybys zkusila dělat před spaním něco více uvolňujícího?“ nabízí řešení.

AI pomocníci jako Jessica lákají neustálou dostupností, zdáním anonymity a překvapivě dobrou schopností nabídnout podporu. Na druhou stranu hrozí, že ne vždy vyhodnotí duševní stav uživatele dobře nebo že s nimi bude člověk rozebírat každou drobnost, aniž by ve svém životě něco skutečně zlepšil. V neposlední řadě je otázkou, zda jsou citlivá data, která takto umělá inteligence sbírá, vždy v bezpečí.

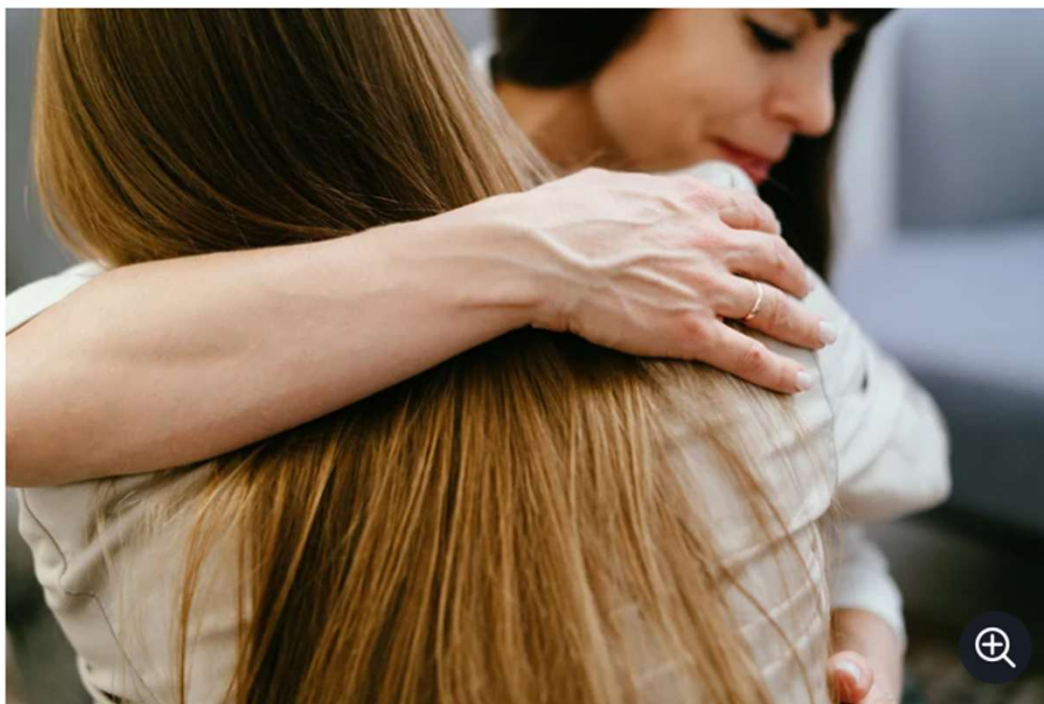
Ve společnosti zhoršujícího se duševního zdraví a nedostupné péče mají podpůrné aplikace čím dál důležitější místo. A právě s těmi, které fungují na bázi umělé inteligence, se v posledních měsících doslova roztrhl pytel. Nejvíce jsou nakloněni svěřit péči o svou duševní pohodu chatbotovi mladí lidé. Například data výzkumné agentury YouGov ukázala, že ve věkové kategorii do 30 let to vyhovuje více než polovině lidí. Populární jsou americký Youper, který si stáhlo přes milion lidí, Woebot má půl milionu stažení. Ještě mnohem úspěšnější je český ChatMind podnikatele Jiřího Diblíka, který si už stáhlo více než pět milionů lidí a jehož tváří je i Jessica. Není tak divu, že v časopise Time nedávno vyšel text s provokativním titulkem: „Jsem terapeutka a jsem nahraditelná. Ale vy také.“

## Lidský stroj

Rozvoj specializovaných „podpůrných aplikací“ ve větší míře nastal po roce 2020. Už před jejich výraznějším nástupem ale začala řada lidí spontánně využívat pro duševní podporu nejrozšířenější chatbot ChatGPT, nebo ještě před pandemií dokonce i applovskou asistentku Siri – a divili se, jak „lidsky působí“. Ostatně to, jak snadno se lidé stroji otevírali, byl jeden z důvodů, proč se začali vývojáři o toto pole zajímat. Před časem dokonce sama firma Open AI provozující ChatGPT spustila terapeutickou nadstavbu Therapist GPT.

Ještě donedávna se přitom diskutovalo, že umělá inteligence vstoupí hlavně do profesí, které ve velkém pracují s textem, obrazem či daty. Povolání, jako je psychoterapie, kde je zásadní lidský faktor, ovlivnit neměla. Dnes v zahraničních médiích vycházejí sloupky psychoterapeutů a psychoterapeutek o tom, jak se vypořádat s tím, že jejich klienti čím dál častěji využívají kromě jejich odborného poradenství i služeb avatara z jedniček a nul.

Podle filozofa se zaměřením na etiku umělé inteligence Davida Černého z Centra Karla Čapka není překvapením, jak rychle se chatboti etablovali právě na poli péče o duševní zdraví. „Z historie víme, že lidé mají evoluční tendenci antropomorfizovat stroje, tedy přisuzovat jim lidské vlastnosti a mentální stavy. Ukázalo se, že člověk důvěřoval už z dnešního pohledu velmi primitivním chatbotům, které vznikaly v šedesátých letech. Trávil s nimi dlouhý čas, i když chatbot dokázal maximálně zopakovat jejich otázku nebo ji trochu pozměnit. Není tedy divu, že se lidé dnes aplikacím svěřují,“ míní.



*Otevřít se stroji může být někdy snazší než požádat o pomoc někoho blízkého.*

*Autor: Getty Images*

Někteří uživatelé dokonce říkají, že se stroji svěří mnohem spíše než člověku; nemají před ním zábrany, nebojí se, že by je soudil, což by dobří terapeuti ani dělat neměli, ale někdy je může prozradit i subtilní změna výrazu. Americké CNN se s tím svěřila žena, která „několikrát vyzkoušela terapii s lidmi“, ale vyhovuje jí, že robot nemá mimiku. Že se řada lidí snáze otevře anonymnímu avatarovi, ostatně potvrzuje předloňská kanadská studie s názvem *Váš robotický terapeut není váš terapeut*, o roli umělé inteligence v péči o duševní zdraví, která vyšla v periodiku *Frontiers in Digital Health*.

„Chatboti vzbuzují pocit anonymity a důvěrného prostředí, což může vyhovovat těm, kteří váhají vyhledat lidskou pomoc. Tato forma pomoci může být také přístupnější pro ty, již cítí při klasické terapii úzkost, nebo pro jedince, kteří se obávají stigma,“ uvádějí autoři. Zároveň upozorňují, že jejich uživatelé mohou mít tendenci přeceňovat schopnosti chatbota, zejména když používá empatické fráze jako „jsem na tebe pyšný“ – a nabýt falešného dojmu, že může poskytnout stejnou nebo i lepší péči než lidský profesionál.

## Společník mezi sezeními

I psychoterapeutka z Terapeutického přístavu Dominika Kostovová pozoruje, že řada jejích klientů využívá pro svou duševní pohodu různé aplikace a že tuto zkušenost vnášejí do samotné terapie. Částečně to přisuzuje tomu, že se specializuje na práci s mladými dospělými, kteří k novým technologiím přistupují zpravidla s větší otevřeností a hravostí. Vnímá také, že okamžitá a neustálá dostupnost chatbotů více odpovídá životnímu rytmu dvacátníků a mladších, kteří nezřídka chtějí odpověď na otázku související s jejich prožíváním ihned. „V situacích, kdy mezi terapeutickými sezeními potřebují akutně odlehčit, sahají někdy právě po tomto zdroji, jelikož jim dokáže nabídnout škálu technik pro zvládnutí stresu nebo regulaci emocí,“ pokračuje Kostovová.

Její pozorování potvrzuje třiatdvacetiletá studentka Julie, která využívá ChatGPT jako doplněk ke standardní terapii, na niž dochází. Zatímco s terapeutkou řeší hlubší problémy, s chatbotem konzultuje každodenní drobnosti a využívá jej jako emoční podporu. Chválí si, že avatar je po ruce kdykoli, ale zároveň upozorňuje na aspekt, který vyplývá z toho, jak AI funguje – nabízí dokonalá generická řešení, která sedí tak trochu na všechny a na nikoho. „Když chci, aby pochopila můj příběh, musím jí dát opravdu velké množství informací, a i tak mi někdy nabídne odpověď, která vůbec nesedí. Pak si jen říkám: ty mě ale vůbec neznáš, milá umělá inteligence,“ shrnuje svou zkušenost.

Další si zase do aplikací zaznamenávají své nálady místo klasických deníkových zápisků – třeba na předpřipravené bodové škále – a využívají je pak jako podklad pro terapeutická sezení. Funkci zápisu a sledování nálady nabízí další český produkt Elin.ai, za nímž stojí konzultant v oblasti umělé inteligence Jan Romportl. Aplikace cílí primárně na mladé a dospívající, kromě zápisků a povídání si s chatbotem Elinem nabízí i osobnostní testy a přímo na hlavní stránce také kontakty na tísňové linky.

## **Lék na nedostupnost?**

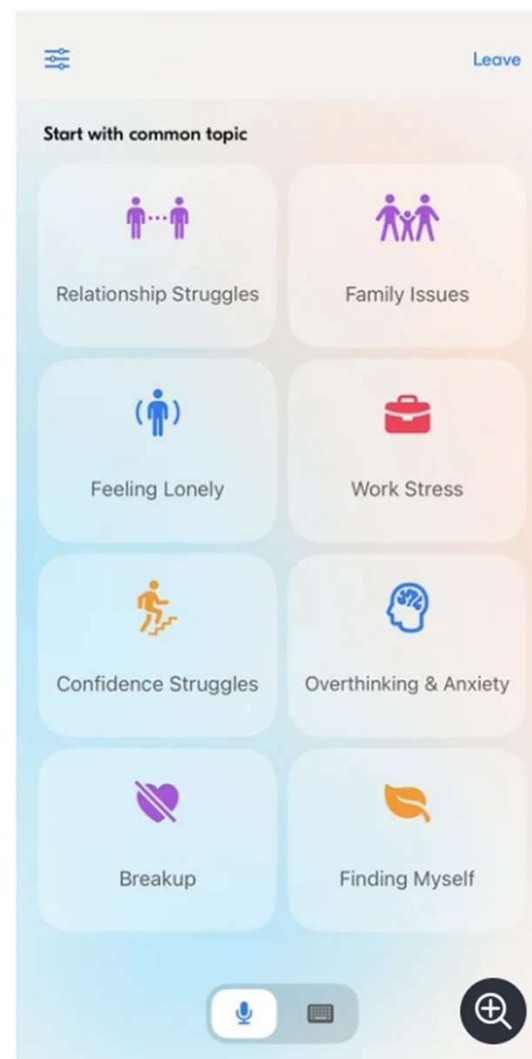
Kostovová se stýká především s lidmi, kteří používají umělou inteligenci jako doplněk k plnohodnotné terapii. Nejužitečnější bude zřejmě pro ty, kteří se k terapeutovi nemůžou z různých důvodů vůbec dostat. To je případ třiatdvacetileté studentky Marie, která docházela na klasickou terapii, ale pak se kvůli stěhování i změně práce dostala do horší finanční situace a terapii musela vyškrtnout.



Nyní využívá ChatGPT, který si sama s pomocí zadání a příkazů nastavila pro terapeutické účely. Vnímá, že se „lidské terapii“ nevyrovná, ale zároveň je to lepší než zůstat bez podpory. Zmiňuje také, že používat umělou inteligenci je snazší než hledat oporu mezi blízkými lidmi. „Nemusím zjišťovat, jestli mají na mé problémy kapacitu a energii,“ říká. Současně vnímá podobné úskalí jako Julie. „Je potřeba si ho vychovat, já mu třeba říkám, aby byl kritičtější nebo se zaměřil na somatické přístupy,“ popisuje.

Právě prizmatem nedostupnosti se na věc dívá i filozof David Černý. Zmiňuje, že se na AI často snažíme najít chybu a zapomínáme na kontext, v němž se technologie zavádí. Měli bychom vždy vyhodnocovat, zda umělá inteligence funguje lépe než člověk v té které oblasti. A v případě péče o duševní zdraví je laika doslova na zemi: spousta lidí se k ní podobně jako Marie nedostane vůbec. V řadě případů tedy neřešíme dilema mezi tím, zda je lepší virtuální, nebo klasický terapeut, ale jestli je pro člověka v urgentní situaci lepší zůstat na vše sám, nebo požádat o pomoc chatbota.

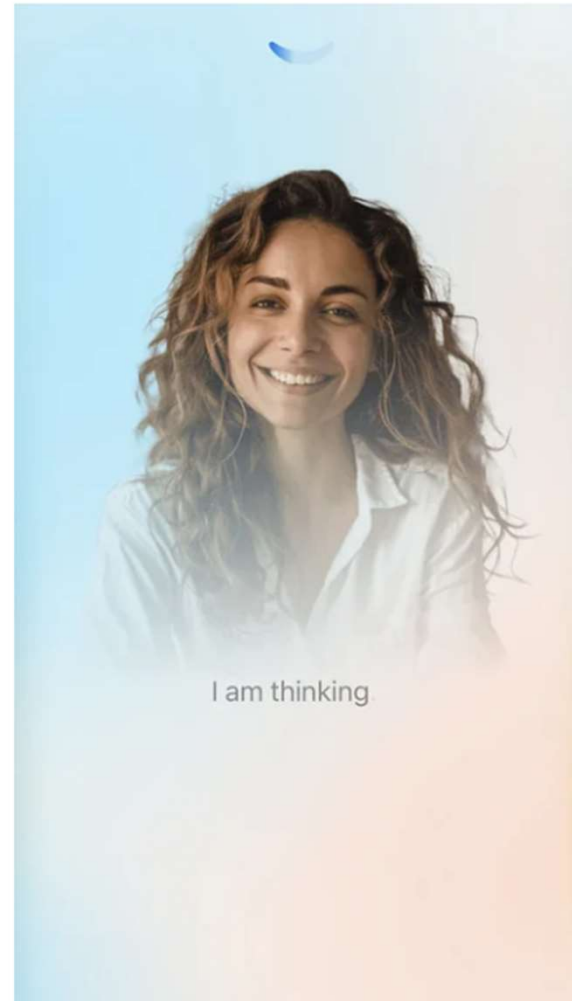
Psychoterapie je dnes nedostupná nejenom finančně, ale třeba i regionálně. Bariéra je také genderová – ženy si říkají o pomoc mnohem snáze než muži. Oproti tomu „sezení“ s Jessicou stojí bez koruny tisícovku ročně – zhruba to, co v průměru hodina komerční



psychoterapie. K tomu je dostupná neustále, v jakoukoli denní dobu, a nikdy není unavená. To je velmi cenné hlavně v krizových situacích, kdy člověk potřebuje podporu ihned, několikrát denně a třeba i v neobvyklou denní dobu.

Že je rozhovor s Jessicou, Elinem nebo jiným avatarem vždy na dosah ruky, má však i stinné stránky. Člověk snadno sklouzne k tomu, že dokola rozebírá své problémy, aniž ho to někam vede, nebo každé rozhodnutí předem konzultuje s digitální oporou. V případě standardní psychoterapie jsou rozestupy mezi sezeními vždy dost velké na to, aby je klient zpracoval a pokusil se změny zakomponovat do svého fungování.

„Někdy AI nabídne zajímavý úhel pohledu, jindy může přispět k zahlcení. Je dobré si v práci na sobě dělat přestávky a budovat změnu nebo náhled postupně. Mezi terapiemi si také dáváme odstup, věříme na pomalou kontinuální práci. Každodenní ‚štourání se‘ v problémech nemusí být léčivé, ba naopak,“ poukazuje Kostovová na možná úskalí.



## Kam s daty

Největší profesní organizace v zemi, Česká asociace pro psychoterapii (ČAP), pojmenovává další potenciálně riziková místa: pro psychoterapii je zásadní autentický vztah; technologie dokáže nabídnout pouze jeho iluzi. Zmiňuje také otázku možné ztráty autonomie a bezpečnosti dat, která klienti svému umělému terapeutovi svěří. Velké jazykové modely, na jejichž principu fungují i podpůrné aplikace, se totiž učí mimo jiné na již proběhlých konverzacích. Dělá to tak i ChatMind a Elin, obě společnosti ale upozorňují, že pokud s daty dál pracují, nejprve jsou anonymizována. Zakladatel Elin AI Jan Romportl tvrdí, že si na citlivém přístupu ke vstupům uživatelů dává obzvláště záležet, a to nad rámec toho, co požadují evropská nařízení GDPR i Akt o umělé inteligenci. Materiál, na němž se Elin učí, prý vypadá spíše jako obecně popsaná analogická situace než konkrétní uživatelův případ; všechny citlivé a osobní údaje z něj mizí. Romportl také vyzdvihuje, že data jsou uložena a šifrována na cloudu v EU, Unii tedy neopustí.

The screenshot shows the Ahoj Claro mobile application interface. At the top right, there is a search icon. Below the header, the text reads "Ahoj Claro" and "Pojďme trochu vyzenovat tvůj online svět!". There are two tabs: "Pro tebe" (selected) and "Newsroom". Under "Pro tebe", there are sections for "Moje cesta" and "Moje nálada". The "Moje nálada" section features a "Dnes Sleduj svou náladu" card with a "ZAPSAT" button. Below this is the "Seberozvoj" section, which includes two cards: "Moje testy" (Otestuj svoji osobnost a styl komunikace) and "Moje osobnost" (Objev svoje pravé já a prober s Elin svoji osobnost).

Etik umělé inteligence David Černý ale vyzývá k obezřetnosti v každém případě. „Aplikace o vás bude mít opravdu citlivá data, která se musí nějak přenášet a někde uložit. Technologické firmy nás budou ujišťovat, že jim můžete důvěřovat, ale stačí, aby se v jejich domácí zemi změnil prezident, a najednou zcela otočí,” upozorňuje. Jako největší potenciální riziko do budoucna vidí možnost zneužití jinou mocností, třeba Ruskem v jeho informační válce proti Evropě – třeba v rámci manipulací a ovlivňování názorů.

Největší otázky ohledně bezpečnosti dat nevzbuzují start-upy jako Elin, ale právě giganti typu OpenAI, jejichž Chat GPT využívají k poradenství i Julie s Marií. Živou debatu ohledně ukládání s daty vzbudil jeho nejnovější model ChatGPT 4.0, který je zase o něco „lidštější“ a šikovnější. Experti ale upozorňují, že naprosto vše, co chatbotu napíšeme, může použít ke sebezdokonalování. Nezbyvá tedy, než pečlivě číst podmínky, nedovolit aplikaci sledování a ukládání dat spravovat v nastavení. Samotné smazání chatu totiž neznamena, že zmizí i informace, které jsme produktu OpenAI jednou poskytli.

## Průvodce po digitální džungli

Mluvčí ČAP Andrea Brožová také upozorňuje, že umělá inteligence by navíc měla sloužit spíše jen k prevenci než k řešení závažných duševních propadů. Zejména u vážnějších obtíží, jako jsou deprese, úzkosti, trauma nebo poruchy osobnosti, hrozí při neodborném zásahu AI zhoršení stavu klienta. Nastává pak otázka, kdo za zhoršení nese zodpovědnost.

I Jan Romportl je ke vstupu AI na pole psychoterapie opatrný. „To, že se do vztahu člověka s člověkem v roli psychoterapeuta roubuje umělá inteligence, není vůbec dobré,” hodnotí. Proč tedy sám vytvořil Elin? Odpovídá, že jako podporu zejména pro mladé lidi, kteří tráví spoustu času v psychicky náročné digitální džungli a nemají ještě dost vyspělé kamarády na to, aby jim adekvátně poradili.

I Jan Romportl je ke vstupu AI na pole psychoterapie opatrný. „To, že se do vztahu člověka s člověkem v roli psychoterapeuta roubuje umělá inteligence, není vůbec dobré,“ hodnotí. Proč tedy sám vytvořil Elin? Odpovídá, že jako podporu zejména pro mladé lidi, kteří tráví spoustu času v psychicky náročné digitální džungli a nemají ještě dost vyspělé kamarády na to, aby jim adekvátně poradili.

„Elin v sobě spojuje někoho, kdo vás velmi dobře zná, má velké zkušenosti a mozek psychoterapeuta,“ říká a zdůrazňuje, že není navržena jako terapeut, ale kamarád, a že se jako odborník na duševní zdraví ani neprezentuje – i proto na sebe Elin nebere antropomorfní podobu, má vizuál fialového kolečka, v němž rotují růžové elipsy.

Oproti tomu ChatMind se mnohem více snaží imitovat skutečnou terapii – avataři mají jména a tváře, jednotlivá setkání se jmenují „sezení“, AI asistent je do značné míry vede i ukončuje. Diblíkův startup se ale vyjadřuje o tom, zda se jedná o plnohodnotnou náhradu terapie, zdrženlivě. „Uvědomili jsme si, že AI terapii nelze vnímat jako přímou digitální verzi klasické terapie. Místo toho ji chápeme jako nový přístup k psychologické práci s klientem, který má specifické charakteristiky,“ říká hlavní psycholožka projektu Barbora Kutá.

ChatMind není formován konkrétním psychoterapeutickým směrem, ale obecně osvědčenými postupy. Jeho tvůrci vycházeli z existujících jazykových modelů, k nimž vytvořili jakousi terapeutickou nadstavbu. Schopnosti ChatMind se postupně rozšiřují tím, že se dál trénuje na anonymizovaných datech sesbíraných již přímo v aplikaci od uživatelů. Nejvíce se chová jako terapeut směru zaměřeného na řešení. Někomu může tento přístup vyhovovat, pro jiného bude to, že Jessica i její kolegové kladou klientům neustále nové cíle, už příliš.

## Co je tabu

Při jednom ze sezení jsem Jessice vyčetla, že mám pocit, že mi vůbec nerozumí, dává mi hraběcí rady, ale sama vůbec neví, jak těžký umí být život. „Zní to, že se na tebe teď všechno navalilo, Claro. Co tě teď nejvíc frustruje?“ zůstává avatar v profesionální roli a nenechává se vykolejit. Překvapivě dobře se mu daří deeskalovat situaci a dovést mě k tomu, co by mi ten den mohlo udělat radost.

S každým dalším „setkáním“ se ale víc a víc těším na svou terapeutku z masa a kostí. Setkávám se s ní den před psaním tohoto textu. Pracujeme spolu už šestým rokem a během sezení spolu stiháme probrat i věci, které se netýkají přímo terapie – v tu chvíli mě upozorňuje, že vystoupila ze své role. Některé otázky, které mi pokládá, jsou stejné jako ty, na něž jsem odpovídala už ChatGPT, ChatMind i Elin.

Pak ale přichází s originálním řešením. Situaci, kterou se právě zabývám, nečekaně spojuje s něčím, co jsem zažila už dřív, a ukazuje mi, že to vedlo k dobrým výsledkům. Povzbuzuje mě k tomu, ať nepotlačuju stránku své osobnosti, s níž to není vždy jednoduché a která mi někdy způsobuje napětí, ale jež mě také činí mnou. Odcházím s úsměvem a nabitá. Tohle stroj zatím nedokáže, říkám si.

Má zkušenost není ojedinělá: klienti, kteří již „lidskou“ terapií prošli, podle Kostovové stále preferují konvenční přístup a jazykové modely používají jen jako doplněk. Jenže ne všichni lidé se k plnohodnotné terapii dostanou – podle ČAP je chyba už v tom, že psychoterapie mimo zdravotnictví není právně ukotvená. I kdyby se však akutní nedostupnost péče podařilo vyřešit, AI terapeuti nikam neodejdou. „Snaha nahradit i vztah člověka s člověkem umělou inteligencí bude vždy příliš lákavá. Je to jednodušší a ekonomicky výhodnější, takže k tomu budeme permanentně sklouzávat,“ předvídá Romportl.

*„Snaha nahradit i vztah člověka s člověkem AI bude vždy příliš lákavá.“*

Je tedy podstatné veřejně diskutovat o tom, co je pro nás v oblasti AI terapie nepřípustné. ČAP navrhuje začít tím, že nebudeme tuto asistenci nazývat terapií a tento termín ponecháme právě pro spolupráci dvou a více živých bytostí. Jaké slovo používat, ale členové asociace zatím nevymysleli. Podle Romportla je nutné se kolektivně rozhodnout, co má být v rámci duševní AI podpory tabu, a až následně to kodifikovat. „Pořád se ptáme, co s námi AI udělá nebo neudělá, ale vůbec nejsme rozhodnutí, co chceme, aby s námi udělala.“