

Травма-ориентированные разговорные агенты для психического здоровья: понимание перспектив и опыта пользователей

Источник: Frontiers in Digital Health

Оригинал: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fdgth.2026.1797681>

NLP

пользовательский опыт

психическое здоровье

разговорный ИИ

травма-ориентированный подход

Введение

Разговорные агенты для психического здоровья (**Mental health conversational agents, MHCAs**) обеспечивают масштабируемую и доступную психологическую поддержку, однако вызывают опасения относительно безопасности и уместности их использования для пользователей, переживших травму. Хотя принципы **травма-информированного подхода (trauma-informed care, TIC)**, делающие упор на безопасность, доверие, расширение прав и возможностей, сотрудничество, поддержку равных и культурную чувствительность, хорошо зарекомендовали себя в клинической практике, их применение и интерпретация пользователями в контексте чат-ботов остаются неизученными.

Данное исследование было направлено на изучение того, (1) как пользователи концептуализируют травма-информированный подход в контексте чат-ботов для психического здоровья, и (2) какие факторы могут помочь предсказать, будут ли пользователи воспринимать свое взаимодействие с чат-ботом как травма-информированное.

Методы

В ходе веб-опроса из 59 пунктов (использовалась платформа **REDCap**) оценивались демографические данные, уровень владения технологиями, неблагоприятный жизненный опыт, использование чат-ботов и восприятие **TIC** среди 606 участников, набранных через **ClickWorker**, социальные сети и **MyChart**. С помощью эксплораторного и конфирматорного факторного анализа были выявлены латентные домены **TIC**. Мультивариантная логистическая регрессия позволила определить предикторы восприятия травма-информированности.

Результаты

Были зафиксированы высокие показатели удовлетворенности (84,5%) и восприятия травма-информированности (92,9%). Факторный анализ подтвердил пятидоменную структуру: **Доверие и прозрачность**, **Безопасность данных**, **Расширение прав и возможностей**, **Поддержка равных** и **Культурная чувствительность** (CFI = 0,978; RMSEA = 0,045).

Доверие (OR = 3,89, $p = 0,001$), **Расширение прав и возможностей** (OR = 1,97, $p = 0,025$) и **Поддержка равных** (OR = 1,73, $p = 0,021$) стали значимыми предикторами восприятия травма-информированности. Использование, обусловленное исключительно удобством (OR = 0,33, $p = 0,041$), и высокий уровень владения смартфоном (OR = 0,38, $p = 0,033$) показали отрицательную корреляцию.

Обсуждение

Данное исследование закладывает эмпирический фундамент для измерения травма-информированного дизайна в **MHCAs**. Выстраивание доверия, эмоциональная валидация и связь с сообществом равных значимым образом формируют восприятие пользователей.

Результаты подчеркивают необходимость приведения инструментов психического здоровья на базе искусственного интеллекта в соответствие с принципами травма-информированного подхода для повышения терапевтической безопасности, достоверности и инклюзивности среди различных групп пользователей.

Перевод выполнен: 11.06.2026 | ai4med.ru

Машинный перевод. Рекомендуем сверять с оригиналом при клиническом использовании.