

УДК 159.9

DOI: 10.34670/AR.2026.54.50.001

Историко-теоретический анализ эмоционального отношения к «помогающим технологиям»: от телефонии до искусственного интеллекта

Ковалёв Вячеслав Эдуардович

Аспирант, психолог-консультант,
Таганрогский институт управления и экономики,
347900, Российская Федерация, Таганрог, ул. Петровская, 45;
e-mail: kovalev.v0603@yandex.ru

Аннотация

В статье проводится историко-теоретический анализ эволюции эмоционального отношения общества к «помогающим технологиям» – от телефонии и радиопередач до современных систем искусственного интеллекта. Проанализированы повторяющиеся паттерны реакций: первоначальный страх или скепсис, затем постепенная адаптация и рост доверия по мере накопления положительного опыта взаимодействия. Показано, что пользователи склонны предавать «антропоморфизации» технологии, приписывая им эмпатические качества, одновременно опасаясь их «бездушности» и недостатка подлинного понимания. Рассмотрены эффекты анонимности и онлайн-растормаживания, роль парасоциальных связей и этапы принятия инноваций. Обзор эмпирических исследований подтверждает, что дистанционные формы поддержки – от телефонов доверия и радиопередач до онлайн-консультирования и ИИ-чатботов оказываются эмоционально значимыми и часто сопоставимыми с личным контактом. Выделены основные вызовы: этика, надёжность, качество и прозрачность алгоритмов, а также рекомендации для психологов и практиков по созданию более «человечных» интерфейсов. Результаты важны для клиницистов и разработчиков цифровых сервисов: они подчеркивают необходимость сочетания технической надёжности с коммуникативной эмпатией, обучения пользователей и прозрачных правил использования данных. Практические рекомендации: интеграция гибридных моделей, обучение операторов, тестирование интерфейсов на эмоциональную восприимчивость. Отмечено также значение междисциплинарных исследований, мониторинга долгосрочных эффектов и вовлечения пользователей в процессе.

Для цитирования в научных исследованиях

Ковалёв В.Э. Историко-теоретический анализ эмоционального отношения к «помогающим технологиям»: от телефонии до искусственного интеллекта // Психология. Историко-критические обзоры и современные исследования. 2025. Т. 14. № 12А. С. 5-11. DOI: 10.34670/AR.2026.54.50.001

Ключевые слова

Искусственный интеллект, психология, чат-боты, телефон доверия, радио, психологическая помощь, эмоциональная готовность, психологическое консультирование, онлайн-консультирование, инновации.

Введение

Современные технологии, плотно вошедшие в нашу жизнь, сегодня всё активнее используются для психологической помощи: начиная с первых телефонов доверия (так называемые психологические «горячие линии») и радиопередач с советами психологов до онлайн-ресурсов и чат-ботов на базе искусственного интеллекта. Наряду с этим возникает резонный вопрос: как люди эмоционально реагируют на такого рода «помогающие технологии»? Ведь в отличие от чисто когнитивных оценок эффективности (например, количественно измеряемое уменьшение тревоги), мы фокусируемся на чувственных реакциях – доверии, надежде, страхе и эмпатии по отношению к обезличенным средствам помощи. Этот аспект, к сожалению, мало освещен в научной литературе: традиционные исследования телемедицины и психологического консалтинга обычно анализируют результаты консультирования (лечения, терапии), но не объясняют, как сами пользователи, клиенты воспринимают механизм такого взаимодействия. Целью настоящей работы является проведение историко-теоретического обзора, выявив и обозначив типичные эмоциональные паттерны в восприятии технологий поддержки психологического состояния на разных этапах их появления.

Основная часть

В основе проведённого анализа лежат общие концепции восприятия инноваций. Согласно теории социолога Эверетта Роджерса [Rogers, 2003] люди проходят стадии принятия инновации: на первой стадии большинство воспринимает технологию странной, отвергают её, и только новаторы активно к новому опыту. На второй и третьей стадии появляются ранние последователи, мнения начинают расходиться, в следствие чего достигается критическая масса, где инновация становится «обычным делом» и постепенно устаревает. Этот цикл характерен и для «помогающих технологий». Сначала телефоны доверия и компьютерные программы казались необычными, но позднее многие люди признали их полезными.

С другой стороны, согласно концепции «медиа-уравнения», предложенной А. Фиске, П. Хеннигсеном и А. Буйкс [Fiske, 2019], мы неосознанно относимся к компьютерам и роботам как к живым существам. По данным этих исследователей люди часто наделяют роботов-психологов формальными качествами, приписывая им определённые «эмоциональные состояния», пусть и виртуально. Хотя с когнитивной точки зрения мы знаем, что робот не умеет чувствовать, выражать эмпатию, мы подсознательно можем реагировать на него как на некоего «выслушивающего друга» путём его антропоморфизации.

Таким образом, технологии способны стать своего рода эмоциональными катализаторами – дарить пользователям, клиентам, ощущение понимания.

Наконец, стоит сказать о существующей особенности онлайн-среды – эффекте растормаживания (the online disinhibition effect), подробно раскрытым психологом Джоном Сулером в своей одноименной работе [Suler, 2004], который отмечает, что люди чаще делятся эмоциями в виртуальном пространстве, нежели чем лично. Это происходит из-за анонимности в виртуальном пространстве, так или иначе снижающем социальный страх. Имея это в виду, мы можем сказать, что дистанционные «помогающие» технологии могут вызывать у клиентов, пользователей, чувство большей свободы в выражении чувств. Сочетание таких эффектов, как: снижение барьеров, приписывание человеческих черт и принятие через прохождение стадии –

создаёт сложный эмоциональный фон при знакомстве с любым новым цифровым средством поддержки.

Одними из первых массовых средств психологической поддержки стали телефоны доверия. Ещё в 1953-м году английский священник Ч. Вэрах организовал первую линию для людей с суицидальными тенденциям [Bernstein, 2007], а уже в 1982-м году в Москве открылся первый советский телефон доверия [Федунина, 2022]. Для многих обратившихся эмоциональная помощь начиналась с обычного разговора по телефону: слыша «живой» человеческий голос люди чувствовали тепло и внимательность оператора, человеческую поддержку. Телефон доверия в этом случае выступал средством, помогающим преодолеть одиночество и стыд открыться другому: многие отмечали, что проще «выговориться» анонимно через провода, чем перед глазами окружающих.

Похожую функцию выполняет радио. С 1960-х годов в эфир выходили психологические передачи с советами и «прямой линией» со слушателями. В исследовании, проведенном Д.Шлюц и И.Хеддером [Schlütz, 2022], мы находим, что радио демонстрирует эффект «парасоциальной связи»: люди воспринимали диктора или ведущего как близкого друга, с которым можно поделиться тревогами, ощущая поддержку из динамика радио.

В обеих технологиях прослеживается похожий паттерн: поначалу общество относилось с осторожностью – критики отмечали неполноценность дистанционного контакта. Тем не менее практические оценки оказались позитивными: телефоны доверия по сей день дают возможность пережить кризис десяткам тысяч людей, а проведённые исследования подтвердили эффективность телефонных консультаций. Можно сказать, что общий паттерн выглядит следующим образом – технология сначала вызывала удивление и настороженность, затем – доверие и привязанность.

С появлением интернета «помогающие» технологии перешли на новый уровень. Онлайн-консультирование в чате или по e-mail, видеосвязь и форумы расширили доступ к психологической помощи. Основными эмоциональными компонентами – анонимность и удаленность обеспечили пользователей, клиентов, открытостью в выражении своих чувств, эмоций, проблем. Страх быть отвергнутым и уровень стыда резко упал, когда человек мог написать сообщение либо поговорить с незнакомым специалистом, не называя имени. Именно поэтому многие люди склонялись к онлайн-формату – повышенное чувство безопасности в общении.

Клинические специалисты и психологи поначалу скептически оценивали новый формат, но впоследствии эффективность этого формата была подтверждена исследованием Д. Хилти, Д. Феррера, М.Б. Берка, Б. Джонстон, Э.Д. Каллахана, П. Йеллоуиса [Hilty, 2013]. Согласно Э. Роджерсу это соответствует этапам «ранних последователей» в его теории: небольшая группа «новаторов» пыталась пробовать проводить консультации в виртуальном формате, где вскоре присоединились те, кто тоже захотел попробовать новый формат.

Сегодня исследования показывают гибридные предпочтения в выборе вариантов для получения психологической помощи. В этом отношении показательно исследование, проведённое Б.Н. Ренн, Т. Хефт, Х.С. Ли, Э.М. Бауэр, П.Ареан [Remm, 2019]. В исследовании участвовали 164 взрослых американца, которые ранее рассматривали или пользовались услугами психологической помощи при депрессии. Согласно результатам исследования, 44,5% участников опроса предпочли индивидуальную офлайн-терапию. Остальные распределились следующим образом: 25,6% выбрали самостоятельную цифровую терапию, 19,7% отдали предпочтение цифровой терапии с сопровождением эксперта, а 8,5% выбрали цифровую

терапию с поддержкой сверстников. Из этого можно сделать вывод, что около 55,5% опрошенных в той или иной степени были готовы к цифровым и самостоятельным форматам терапии.

Таким образом, эмоциональное отношение к интернет-технологиям изначально было смешанным, настороженным, но со временем вызвало больше доверия и вошло в привычку. Сегодня это особенно видно по охватам популярных сервисов: консультации через Zoom и в мессенджерах – обычное дело.

Современный этап, начиная с 2020-го года, характеризуется присутствием в нашей жизни искусственного интеллекта (ИИ) и роботов-помощников. Чат-боты для ментального здоровья (например, Woebot, Wysa) и роботы-компаньоны (Paro, Nao) уже вошли в клиентский обиход. Конечно, эмоциональное отношение к ним демонстрирует характерный дуализм. С одной стороны, люди ценят доступность и отсутствие оценок ИИ. В международном опросе, проведенном компанией Oracle [PR Newswire 2021], 75% респондентов заявили, что готовы доверить свои проблемы ИИ, потому что он «никогда не спит» и «не осуждает». Опрошенные отмечают, что виртуальные ассистенты всегда готовы тебя выслушать, не показывают усталости, что, в свою очередь, даёт особое чувство поддержки.

С другой стороны, сохраняется глубокое сомнение: люди переживают, что компьютер не поймет их по-настоящему. В эксперименте, проведенном У. Кеунгом [Keung, 2025], участники, получив опыт общения с чат-ботом, показывали снижение уровня стресса, но явно сомневались в его помощи – чувствовали себя неуверенно из-за отсутствия понимания, что ИИ в чат-боте действительно понимает тебя. Человек знает, что робот – не человек, и испытывает легкий дискомфорт от этого факта.

Между тем, социальные роботы, «одушевленные» животные-куклы (Paro) часто встречают теплую реакцию. В рассмотренном ранее исследовании А. Фиске, П. Хеннигсена и А. Буйкс у детей с аутизмом или пожилых с деменцией они вызывают улыбку, желание общаться и внутреннее успокоение. В этом же исследовании было отмечено, что младшие дети с трудностями социализации взаимодействуют с роботами охотнее, чем с врачами-людьми – это повышает шанс для их нормального социального развития. Взрослые же пациенты отмечают, что «роботы слушают без слов».

Таким образом, к роботам и ИИ-помощникам отношение характеризуется как сочетание надежды («он всегда выслушает» и «не будет тебя оценивать») и смущения («можно ли ему доверять свои секреты?»). Этот паттерн повторяет предыдущие: новинка вызывала скептическое отношение, но адаптация прошла довольно быстро и успешно – люди начинают воспринимать чат-бота как обычный инструмент психологической поддержки.

Обобщая вышесказанное, можно выделить несколько устойчивых закономерностей:

- При появлении новой техники психологическая помощь большинству кажется чуждой, человеку непривычно осваивать новое, но по мере знакомства опасения уходят.
- Технологии способствуют снижению эмоциональных барьеров. Люди делились сокровенным, даже когда связь осуществлялась не лицом к лицу, а через форумы, мессенджеры. В свою очередь это дает особый положительный эмоциональный эффект: клиент чувствует, что его примут со всеми его проблемами. Этот фактор был особенно сильным, когда появились онлайн-консультации и первые ИИ-помощники.
- Ожидание, что технология никогда не устает, не обидится и всегда будет в сети, повышало доверие. В то же время понимание, что это машина, внушало некую «тревогу

аутентичности». Клиенты ценят дружелюбие ИИ, но испытывают настороженность из-за отсутствия человека.

- Даже если на сознательном уровне люди не считают ИИ способным искренне понимать, многие на подсознательном относятся к нему как к близкому товарищу – делятся с ними своими переживаниями, словно это настоящий и живой слушатель. Это отражает вышеупомянутый эффект медиа-уравнения: мы, порой неосознанно, относимся к машине как к человеку. Можно сказать, что роботы и чат-боты как бы вступают в «психологическую игру» доверия с пользователем.

Заключение

Выделенные паттерны подтверждают гипотезу, что эмоциональное отношение к «помогающим технологиям» определяется скорее не свойствами самих технологий, а тем, как люди их осваивают – через этапы знакомства, первой пробы, принятия.

Получившаяся историко-теоретическая модель демонстрирует, что хотя конкретные технологии меняются, эмоции пользователей при общении с ними подчиняются похожей динамике. Телефон доверия 1980-х и чат-бот 2020-х решают одну задачу – служить собеседником в трудный момент. Реакция людей в обоих случаях оказывается сходной: первоначально новые технологии воспринимаются критически, но впоследствии принимаются, если приносят реальную поддержку.

Тем менее, истинное понимание, теплота, эмпатия – словом, всё то, на что машина не способна, всё ещё остаётся прерогативой человека, живого человеческого общения.

Полученные результаты также указывают на необходимость сопровождать технологические новшества информационно: когда ChatGPT или любой другой ИИ предстает в роли «психолога», важно проводить серьёзное психологическое просвещение – чем именно может помочь живой человек-психолог, а чем ИИ, объяснять возможности и ограничения.

Таким образом, можно сделать вывод, что эмоциональное отношение к «помогающим» технологиям развивается по общим законам: от первоначального недоверия – через адаптацию – к преимущественному принятию. Люди стремятся установить связь даже с безличными инструментами, приписывая им человеческие черты, если это приносит чувство утешения и безопасности (анонимность, постоянная готовность помочь). Тем не менее всегда остаются «пределы автоматизма»: ни один ИИ не заменит полностью живого человека.

Внедрение новых технологий психологической поддержки должно учитывать обе стороны: с одной – использовать их сильные стороны (неустанная готовность помочь, отсутствие оценок), с другой – снижать слабости искусственных систем (отсутствие искреннего понимания, эмпатии). Практически это значит оптимизировать интерфейсы ИИ таким образом, чтобы человек мог почувствовать себя услышанным и понятым, а не просто получившим определённую услугу. В завершение важно подчеркнуть, что полученные паттерны эмоций могут быть применимы в развитии виртуальной и дополненной реальности, а также могут помочь в прогнозировании реакции общества на последующие технологические инновации.

Библиография

1. Федунина Н.Ю., Чурсина Е.А. Образ телефона доверия в России в зеркале прессы и воспоминаниях сотрудников // Психологическая газета. URL: <https://psy.su/feed/9374/> (дата обращения: 23.11.2025).
2. Bernstein A. Chad Varah, 95; began one of first suicide-prevention groups // Los Angeles Times. 2007. URL:

- <https://www.latimes.com/archives/la-xpm-2007-nov-13-me-varah13-story.html> (дата обращения: 25.11.2025).
3. Fiske A., Henningsen P., Buyx A. Your Robot Therapist Will See You Now: Ethical Implications of Embodied Artificial Intelligence in Psychiatry, Psychology, and Psychotherapy // *J Med Internet Res*. 2019. Vol. 21, no. 5: e13216. doi:10.2196/13216. PMID: 31094356; PMCID: PMC6532335.
 4. Hilty D.M., Ferrer D.C., Parish M.B., Johnston B., Callahan E.J., Yellowlees P.M. The effectiveness of telemental health: a 2013 review // *Telemed J E Health*. 2013. Vol. 19, no. 6. P. 444–454. doi:10.1089/tmj.2013.0075. PMID: 23697504; PMCID: PMC3662387.
 5. Keung W.M., So T.Y. Attitudes towards AI counseling: the existence of perceptual fear in affecting perceived chatbot support quality // *Front Psychol*. 2025. Vol. 16: 1538387. doi:10.3389/fpsyg.2025.1538387. PMID: 40823408; PMCID: PMC12355521.
 6. Renn B.N., Hoeft T.J., Lee H.S. et al. Preference for in-person psychotherapy versus digital psychotherapy options for depression: survey of adults in the U.S. // *npj Digital Med*. 2019. Vol. 2: 6. doi:10.1038/s41746-019-0077-1.
 7. Rogers E.M. *Diffusion of innovations*. 5th ed. New York, NY: Free Press, 2003.
 8. Schlütz D., Hedder I. Aural Parasocial Relations: Host–Listener Relationships in Podcasts // *Journal of Radio & Audio Media*. 2022. Vol. 29, no. 2. P. 457–474. doi:10.1080/19376529.2020.1870467.
 9. Suler J. The online disinhibition effect // *Cyberpsychol Behav*. 2004. Vol. 7, no. 3. P. 321–326. doi:10.1089/1094931041291295. PMID: 15257832.
 10. 82% of People Believe Robots Can Support Their Career Better Than Humans // *PR Newswire*. URL: <https://www.prnewswire.com/news-releases/82-of-people-believe-robots-can-support-their-career-better-than-humans-301407933.html> (дата обращения: 24.11.2025).

Historical-Theoretical Analysis of Emotional Attitudes Towards "Assistive Technologies": From Telephony to Artificial Intelligence

Vyacheslav E. Kovalev

Postgraduate Student, Psychological Counselor,
Taganrog Institute of Management and Economics,
347900, 45, Petrovskaya str., Taganrog, Russian Federation;
e-mail: kovalev.v0603@yandex.ru

Abstract

The article conducts a historical-theoretical analysis of the evolution of society's emotional attitude towards "assistive technologies"—from telephony and radio broadcasts to modern artificial intelligence systems. Recurring reaction patterns are analyzed: initial fear or skepticism, followed by gradual adaptation and increased trust as positive interaction experience accumulates. It is shown that users tend to anthropomorphize technology, attributing empathetic qualities to it while simultaneously fearing its "soullessness" and lack of genuine understanding. The effects of anonymity and online disinhibition, the role of parasocial connections, and the stages of innovation adoption are considered. A review of empirical studies confirms that remote forms of support—from helplines and radio broadcasts to online counseling and AI chatbots—prove to be emotionally significant and often comparable to in-person contact. Key challenges are identified: ethics, reliability, quality and transparency of algorithms, as well as recommendations for psychologists and practitioners on creating more "human" interfaces. The results are important for clinicians and developers of digital services: they emphasize the need to combine technical reliability with communicative empathy, user education, and transparent data usage rules. Practical recommendations include integrating hybrid models, training operators, and testing interfaces for emotional sensitivity. The significance of interdisciplinary research, monitoring long-term effects, and involving users in the process is also noted.

For citation

Kovalev V.E. (2025) Istoriko-teoreticheskiy analiz emotsional'nogo otnosheniya k «pomogayushchim tekhnologiyam»: ot telefonii do iskusstvennogo intellekta [Historical-Theoretical Analysis of Emotional Attitudes Towards "Assistive Technologies": From Telephony to Artificial Intelligence]. *Psikhologiya. Istoriko-kriticheskie obzory i sovremennye issledovaniya* [Psychology. Historical-critical Reviews and Current Researches], 14 (12A), pp. 5-11. DOI: 10.34670/AR.2026.54.50.001

Keywords

Artificial intelligence, psychology, chatbots, helpline, radio, psychological assistance, emotional readiness, psychological counseling, online counseling, innovations.

References

1. Bernstein, A. (2007, November 13). *Chad Varah, 95; began one of first suicide-prevention groups*. Los Angeles Times.
2. Fedunina, N.Yu., & Chursina, E.A. (2025) *Obraz telefona doveriya v Rossii v zerkale pressy i vospominaniyakh sotrudnikov* [The image of trust helplines in Russia in media and staff recollections]. *Psikhologicheskaya gazeta* [Psychological Gazette].
3. Fiske, A., Henningsen, P., & Buyx, A. (2019). Your robot therapist will see you now: Ethical implications of embodied artificial intelligence in psychiatry, psychology, and psychotherapy. *Journal of Medical Internet Research*, 21(5), e13216
4. Hilty, D.M., Ferrer, D.C., Parish, M.B., Johnston, B., Callahan, E.J., & Yellowlees, P.M. (2013). The effectiveness of telemental health: A 2013 review. *Telemedicine and e-Health*, 19*(6), 444–454.
5. Fedunina N.Yu., Chursina E.A. *Obraz telefona doveriya v Rossii v zerkale pressy i vospominaniyakh sotrudnikov*. *Psikhologicheskaya gazeta*. URL: <https://psy.su/feed/9374/>
6. Keung, W.M., & So, T.Y. (2025) Attitudes towards AI counseling: The existence of perceptual fear in affecting perceived chatbot support quality. *Frontiers in Psychology*, 16, 1538387.
7. PR Newswire. (2021, October 13). *82% of people believe robots can support their career better than humans*.
8. Renn, B.N., Hoefl, T.J., Lee, H.S., Bauer, E.M., & Arean, P. (2019). Preference for in-person psychotherapy versus digital psychotherapy options for depression: Survey of adults in the U.S. *npj Digital Medicine*, 2, 6.
9. Rogers, E.M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
10. Schlütz, D., & Hedder, I. (2022). Aural parasocial relations: Host–listener relationships in podcasts. *Journal of Radio & Audio Media*, 29(2), 457–474.
10. Suler, J. (2004). The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*, 7(3), 321–326.