



Złożenie pracy online:
2026-02-01 17:17:23
Kod pracy:
39143/51641/CloudA

Weronika Kozłowska
(nr albumu: 31565)

Praca magisterska

„Dialog z algorytmem”: wsparcie emocjonalne w rozmowie z chatbotem AI w doświadczeniach młodych dorosłych.

“Dialogue with an Algorithm”: Emotional Support in AI-Chatbot Conversations in Young Adults’ Experiences.

Wydział: Wyższa Szkoła Biznesu - National-Louis University

Kierunek: Psychologia

Specjalność: psychologia kliniczna i osobowości

Promotor: dr Ewa Bujoczek

Dziękuję wszystkim, którzy przyczynili się do powstania niniejszej pracy. W szczególności składam wyrazy wdzięczności Uczestnikom badania - za zaufanie, otwartość i gotowość do dzielenia się doświadczeniem. To dzięki Państwa zaangażowaniu możliwe było uchwycenie niuansów, których nie widać w samych definicjach i teoriach.

Szczególne podziękowania kieruję do Dyrektora Zespołu Szkół w Prabutach, Pana Tomasza Brodackiego, za życzliwość, wsparcie organizacyjne oraz stworzenie warunków sprzyjających realizacji projektu badawczego.

Dziękuję również Wykładowcom akademickim za przekazaną wiedzę, inspirujące dyskusje i wskazówki, które porządkowały tok myślenia, a jednocześnie zachęcały do samodzielności i krytycznej refleksji. Na końcu dziękuję wszystkim, którzy okazali mi cierpliwość i zrozumienie w czasie pisania - za dobre słowo, motywację i obecność. Dzięki Państwa wsparciu ten wysiłek mógł zostać doprowadzony do finału.



Streszczenie

Celem pracy było zrozumienie, w jaki sposób młodzi dorośli doświadczają wsparcia emocjonalnego w rozmowie z chatbotem AI oraz jakie cechy dialogu sprzyjają poczuciu bezpieczeństwa i samoregulacji. Zastosowano jakościowe podejście Interpretacyjnej Analizy Fenomenologicznej (IPA). Uczestnicy w wieku 18-22 lat przez dwa tygodnie prowadzili rozmowy z chatbotem, a materiał badawczy stanowiły zapisy czatów, krótkie dzienniki oraz wypowiedzi z wywiadu pisemnego. Analiza wykazała, że chatbot bywa postrzegany jako „bezpieczna przestrzeń bez oceny”, ułatwiająca nazywanie emocji, porządkowanie myśli oraz planowanie drobnych działań regulacyjnych, zwłaszcza w sytuacjach napięcia i późnych godzin wieczornych. Wielu badanych podkreślało wartość natychmiastowej dostępności oraz poczucie kontroli nad tempem rozmowy. Równocześnie opisywano doświadczenia „plastikowej empatii” i spadku zaufania, gdy odpowiedzi były schematyczne, zbyt instruktażowe albo gdy rozmowa napotykała ograniczenia techniczne i komunikaty o granicach możliwości. Wnioski wskazują, że chatbot może wspierać doraźną autorefleksję i samopomoc, jednak nie zastępuje relacji terapeutycznej; kluczowe są jasne zasady użycia, ostrożność w sytuacjach ryzyka oraz higiena prywatności i danych.

Słowa kluczowe

chatbot, sztuczna inteligencja, wsparcie emocjonalne, zdrowie psychiczne, samoregulacja, relacja terapeutyczna, IPA

Abstract

This thesis explores how young adults experience emotional support in conversations with an AI chatbot and which features of dialogue foster a sense of safety and self-regulation. Interpretative Phenomenological Analysis (IPA) was used as the qualitative framework. Participants aged 18-22 interacted with an AI chatbot for two weeks; the dataset comprised chat logs, brief reflective diaries, and written interview responses. The analysis suggests that the chatbot can be experienced as a non-judgmental “safe space” that helps users label emotions, organize thoughts, and plan small, concrete coping actions, especially during moments of heightened stress. Participants also valued the immediacy and the ability to control the pace and depth of disclosure. At the same time, they reported “synthetic empathy” and reduced trust when replies felt generic, overly prescriptive, or when the interaction was disrupted by technical or policy limits. Overall, AI chatbots may support short-term self-reflection and coping, but they do not replace therapeutic relationships; clear boundaries, attention to risk situations, and privacy-focused use are essential.

Keywords

chatbot, artificial intelligence, emotional support, mental health, self-regulation, therapeutic alliance, IPA



Wstęp.....	7
1.1 Motywacja i aktualność tematu	8
1.2 Cel pracy i pytania badawcze	10
1.2.1 Cel główny	10
1.2.2 Uzasadnienie doboru grupy	10
1.2.3 Pytania badawcze	10
1.2.4 Cele szczegółowe	12
1.2.5 Zakładany wkład naukowy	12
1.3 Zakres oraz struktura rozprawy	12
1.4 Definicje kluczowych pojęć	14
2. Przegląd literatury	20
2.1. E-terapia i cyfrowe interwencje w zdrowiu psychicznym młodych dorosłych	20
2.2. Chatboty AI: od „skryptów” do LLM i co to jest RLHF	21
2.3. Sojusz terapeutyczny w środowisku cyfrowym - od klasycznego TR do DTA	22
2.4. Skuteczność i akceptowalność chatbotów terapeutycznych (Woebot, Wysa, Fido, ChatGPT-4o)	23
2.5. Ryzyka etyczne: pseudo-diagnoza, halucynacje, prywatność danych	24
2.6. Luki badawcze -po co nam jakościowy wgląd?	25
3. Metodologia.....	26
3.1. Podejście badawcze: Interpretatywna Analiza Fenomenologiczna (IPA)	26
3.2. Projekt i harmonogram badania.....	27
3.3. Kryteria doboru uczestników i ich krótka charakterystyka.	27
3.4. Narzędzia badawcze - opis i uzasadnienie	29
3.5. Procedura gromadzenia i opracowania danych	30
3.6. Etyka i ochrona danych	31
4. Przygotowanie materiału do analizy	32
4.1. Skład korpusu i minimalna jednostka analizy	32
4.1.2 Nadawanie pseudonimów i meta danych	32
4.1.3 Anonimizacja- jak i co ukrywam	33
4.1.4 Standaryzacja i zasady redakcji tekstu	34
4.1.5 Porządkowanie plików i wersjonowanie	34
4.1.6 Kontrola jakości materiału (spójność i kompletność)	35
4.1.7 Co robię z „długimi” rozmowami z botem.....	35
4.1.8 Ochrona danych i organizacja pracy	36
4.1.9 Mój dziennik refleksyjny.....	36



4.1.10 Podsumowanie.....	36
4.2 Etapy Interpretatywnej Analizy Fenomenologicznej (IPA) - jak to robię, krok po kroku	37
4.2.1 Zasada przewodnia: „najpierw głos uczestnika, potem moja interpretacja”	37
4.2.2 Mikro-ścieżka analityczna.....	38
4.2.3 Stabilność sensów: sprawdzanie swojej interpretacji.....	38
4.2.4 Jak decyduję, że „wystarczy” (nasycenie w IPA).	39
4.2.5 Oprogramowanie czy „analog”?.....	39
4.2.6 Efekt końcowy 4.2 - co dostarczam do Rozdz. 5	39
4.3 Uwiarygodnienie: jak dbam o rzetelność analizy jakościowej.....	40
4.3.1 Zasady ogólne (cztery filary jakości)	40
4.3.2 Triangulacja: trzy źródła i jasne reguły porównywania	41
4.3.3 Member-checking: krótki, bezpieczny feedback od uczestników	41
4.3.4 Audyt zewnętrzny: „drugi czytelnik” bez liczenia współczynników	42
4.3.5 Dziennik refleksyjny i „bracketing”	42
4.3.6 Przypadki negatywne i kontrprzykłady	43
4.3.7 „Grube opisy”: jak zwiększam przenaszalność	43
4.3.8 Transparentność cytowania (co pokazuję, co minimalnie redaguję).....	43
4.3.9 Ograniczenia tych procedur.....	44
4.4 Zasady cytowania i redakcji wypowiedzi.....	44
4.4.1 Co uważam za „cytat” w tej pracy	44
4.4.2 Oznaczanie źródła i kontekstu każdego cytatu.....	45
4.4.3 Jak odróżniam głos uczestnika od głosu bota.....	45
4.4.4 Emotikony, CAPS, literówki - co zostawiam, co poprawiam	45
4.4.5 Anonimizacja w treści cytatu.	46
4.4.6 Długość i dobór cytatów.....	46
4.4.7 Cytaty a prawa uczestników: czego nie pokażę	46
4.4.8 Gdy w cytacie pojawia się język obcy	47
4.4.9 Kolejność: od cytatu do sensu, nie odwrotnie	47
4.4.10 Jak oznaczam zmiany interpunkcyjne i skróty	47
4.4.11 Kiedy używam parafrazy zamiast cytatu.....	47
4.4.12 Spójność zapisu w całej pracy	48
4.4.13 Dlaczego tyle uwagi formie?.....	48
4.5 Jak raportuję wyniki	48
4.5.1 Struktura całego rozdziału 5.....	48



4.5.2	Format pojedynczego super-tematu	49
4.5.3	Jak wybieram cytaty	50
4.5.4	Jak opisuję podobieństwa i różnice	50
4.5.5	Spójność języka i nawigacja po rozdziale	51
4.5.6	Co nie trafi do wyników	51
4.5.7	Mini-glossary wyników.....	51
	Rozdział 5. Wyniki.....	52
5.0	Wprowadzenie do wyników	52
5.1	„Bezpieczna przestrzeń bez oceny”.....	53
5.1.1	Sens przewodni.....	53
5.1.2	Pod-wątek A - „Nocne kotwice”: dostępność 24/7 i szybkie zejście z napięcia	54
5.1.3	Pod-wątek B - „Bez oczu, które patrzą”: anonimowość zamiast wstydu.....	54
5.1.4	Pod-wątek C - „Cisza, która pomaga”: zwięzłość, rytm, jedno pytanie na raz.	55
5.1.5	Pod-wątek D - Mikro-interwencje: oddech, „5 minut”, reguły „jeśli-to”.....	56
5.1.6	Kiedy „bezpieczna przestrzeń” pęka: formułki, „ściana”, kazania	56
5.1.7	Różnice między uczestnikami (co wspólne, co odmienne).....	57
5.1.8	Wnioski praktyczne dla szkoły.....	57
5.2	„Algorytm jako lustro emocji”	58
5.2.1	Sens przewodni.....	58
5.2.2	Pod-wątek A - Nazwanie.....	58
5.2.3	Pod-wątek B-Porządkowanie	59
5.2.4	Pod-wątek C -Re-ramowanie	59
5.2.5	Pod-wątek D - Samodystans i metafory	60
5.2.6	Pod-wątek E - „Pamięć czatu”.	60
5.2.7	Kiedy „lustro” zniekształca (granice).....	61
5.2.8	Różnice między uczestnikami	61
5.2.9	Wnioski praktyczne dla szkoły (do wdrożenia)	62
5.3	„Plastikowa empatia i momenty wybicia z narracji”.....	62
5.3.1	Sens przewodni.....	62
5.3.2	Szablonowe frazy	63
5.3.3	Nietrafna etykieta emocji.	63
5.3.4	„Kazania” i „przebudzowanie pytaniami”	64
5.3.5	„Odsyłanie w ścianę” vs „odsyłanie z mostem”.....	65
5.3.6	Świadome przełączanie stylu i modelu	66



5.3.7 Mikro-sygnały „wybicia” i jak uczestnicy je łagodzą	66
5.3.8 Wpływ „plastiku” na ocenę rozmowy (0-10) i SRS-4	67
5.3.9 Różnice indywidualne	67
5.3.10 Granice interpretacji	68
5.3.11 Wnioski praktyczne (dla szkoły i dla użytkownika).	68
Podsumowanie 5.3.....	69
5.4 „Granice bota: odsyłanie, cisza, protokoły”	69
5.4.1 Sens przewodni.....	69
5.4.2 Bezpieczeństwo ponad wszystko: pytania przesiewowe i „odsyłanie z mostem”	69
5.4.3 „Nie diagnozuję”: język niepewności i zamiana pytania na proces	70
5.4.4 Cisza techniczna, „timeouty” i dublowanie odpowiedzi.	71
5.4.5 Blokady tematyczne: ryzykowne treści, substancje, przemoc	72
5.4.6 Błędy merytoryczne.	72
5.4.7 Prywatność i ślad rozmowy: „anonimowo, ale czy na pewno?”	73
5.4.8 Co pomaga „prześć przez granicę”: mikro-procedury	73
5.4.9 Wnioski praktyczne dla szkoły.....	74
5.4.10 Podsumowanie 5.4.....	74
5.5 Porównania między przypadkami i synteza	75
5.5.1. Co naprawdę „niesie” rozmowę?	75
5.5.2 Zbieżności (elementy wspólne dla większości).....	75
5.5.3 Najważniejsze różnice.....	76
5.5.4 Krótkie portrety porównawcze	77
5.5.5 Przypadki „wyłamujące się”.....	77
5.5.6 Subiektywne oceny (0-10) - wzory, nie statystyki	77
5.5.7 Odpowiedzi na pytania badawcze (synteza jakościowa).....	78
5.5.8 Proponowany model integrujący: „pętla 3P”	78
5.5.9 Implikacje praktyczne.	79
5.5.10 Ograniczenia tej syntezy	79
Idiograficzność: N = 6, jedna szkoła/miasto - to głęboki opis, nie uogólnienie populacyjne.	79
Podsumowanie 5.5.....	80
Rozdział 6. Dyskusja.....	81
6.1 Interpretacja wyników w świetle sojuszu terapeutycznego i dotychczasowych badań.....	81
6.1.1 O czym naprawdę mówią nasze dane?	81
6.1.2 Jak to się ma do sojuszu terapeutycznego (Bordin)?.....	81



6.1.3 „Lustro” i regulacja emocji – dlaczego to działa?	82
6.1.4 Kiedy to przestaje działać? „Plastik” i „ściana”	82
6.1.5 „Co dla kogo?” - różne drogi do tej samej ulgi.	82
6.1.6 Digital Therapeutic Alliance (DTA) - co wnosimy nowego?	83
6.1.7 Gdzie przebiega rola pedagoga/psychologa?	83
6.1.8 Odpowiedzi na pytania badawcze - ujęcie jakościowe	84
6.1.9 Proponowana rama „Pętla 3P”	84
6.1.10 O czym pamiętać, czytając te wnioski	84
6.2 Implikacje dla praktyki (pedagog szkolny, e-terapia, projektanci DMHI).....	84
6.2.1 Punkt wyjścia: co już wiemy z wyników	84
6.2.2 Dla pedagoga/psychologa szkolnego - co mogę zrobić jutro	85
6.2.3 Dla wychowawców i nauczycieli - mikro-wtręty do codzienności	86
6.2.4 Prywatność i higiena cyfrowa - krótkie, ale konkretne	87
6.2.5 Dla projektantów aplikacji DMHI - co zmienić w interfejsie i logice.	87
6.3 Ograniczenia badania i kierunki dalszych poszukiwań.....	89
6.3.1 Ograniczenia projektu	89
6.3.2 Ryzyka interpretacyjne i co zrobiłam, by je ograniczyć	90
6.3.3 Jakość w kategoriach „4C”	91
6.3.4 Co zmieniłabym, gdybym robiła ten projekt drugi raz.....	91
6.3.5 Kierunki dalszych badań	92
6.3.6 Co to oznacza „na jutro”	93
6.3.7 Podsumowanie 6.3.....	93
Rozdział 7. Wnioski	94
7.1 Odpowiedzi na pytania badawcze	94
7.2 Rekomendacje wdrożeniowe.....	95
7.2.1 Dla pedagoga/psychologa szkolnego.....	95
7.2.2 Dla wychowawców/nauczycieli	96
7.2.3 Dla szkoły	96
7.2.4 Dla projektantów DMHI.....	96
7.2.5 Dla użytkowników	96
Wykaz skrótów	97
Bibliografia.....	98
I. Źródła polskie (raporty, polityki, projekty)	98
II. Książki / podręczniki (PL i przekłady).....	98



III.	Artykuły i pozycje międzynarodowe (DMHI/DTA, teoria sojuszu, technologia)	99
A.	Zdrowie psychiczne młodzieży / DMHI	99
B.	Digital Therapeutic Alliance (DTA) i sojusz	99
C.	Chatboty / skuteczność i akceptowalność	100
D.	Trafność/diagnostyka LLM.....	100
E.	Antropomorfizacja / relacja z technologią.....	100
F.	LLM / RLHF / historia chatbotów.....	100
G.	Skale/miary sojuszu i materiały narzędziowe	101
IV.	Technologie i inicjatywy PL	101
	Załączniki	102
A1.	Dziennik „Emo-Chat” (karta jednostronicowa).....	102
A2.	Skrypt wywiadu pisemnego.....	103
A3.	Karta „SOS z mostem”	104
A4.	„Lustro w 3 krokach”	104
A5.	„Mapa poranka”.....	105
A6.	Zgoda uczestnika 18+.....	106



Wstęp

Od pięciu lat pełnię funkcję pedagoga szkolnego w Zespole Szkół w Prabutach - placówce ponadpodstawowej, która łączy technikum oraz branżowe szkoły I i II stopnia. Codzienny kontakt z młodzieżą odsłania mi pulsujące potrzeby emocjonalne uczniów, ale też zmieniające się sposoby, w jakich próbują oni szukać pomocy. Od końca 2023 r. zaczęłam coraz częściej odbierać nieoczekiwane „wydruki” z telefonu lub ekranu laptopa: fragmenty rozmów z ChatGPT, w których algorytm „rozpoznaje” u ucznia depresję, zaburzenie lękowe albo ADHD. Młodzi przychodzą z taką historią - czasem z nadzieją na potwierdzenie, częściej z niepokojem: „Czy to prawda, że jestem chory?”

To oddolne zjawisko samo-diagnozy z użyciem chatbota stało się bezpośrednim impulsem do wyboru tematu niniejszej pracy magisterskiej. Z perspektywy pedagoga widzę tu zarówno szansę (anonimowe, natychmiastowe wsparcie dostępne 24/7), jak i ryzyko (błędna etykieta kliniczna, niepotrzebny lęk). Sytuacja mojej szkoły nie jest odosobniona - wpisuje się w dwa szersze trendy:

-Rosnące obciążenie psychiczne młodego pokolenia. Światowa Organizacja Zdrowia szacuje, że 1 na 7 osób w wieku 10 - 19 lat doświadcza co najmniej jednego zaburzenia psychicznego, a samobójstwo pozostaje trzecią przyczyną zgonów w grupie 15 - 29 lat¹.

-Niedobór tradycyjnej opieki specjalistycznej w Polsce. Najwyższa Izba Kontroli alarmuje o wydłużających się kolejkach do psychiatrów dziecięco-młodzieżowych i o braku aktualnych danych epidemiologicznych, co utrudnia planowanie świadczeń.²

W powstałą „lukę opieki” wchodzi terapeutyczne chatboty oparte na dużych modelach językowych (LLM). Badanie opublikowane w NEJM AI (marzec 2025) wykazało, że dwutygodniowa interwencja z „Therabotem” przynosi klinicznie istotny spadek objawów depresji i lęku.³ Równocześnie symulacje diagnostyczne zespołu Uniwersytetu Waterloo pokazują, że ChatGPT-4o trafnie rozpoznaje jedynie 37 % otwartych problemów zdrowotnych, pozostawiając duże pole do pomyłek. Polskie badanie „Młode Głowy” (N =

¹ World Health Organization. *Adolescent mental health: key facts*. Geneva: WHO; 2023 (akt. 2025). Dostęp: 09.08.2025, <https://www.who.int/>

² Najwyższa Izba Kontroli. *Organizacja i dostępność opieki psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży*. Warszawa: NIK; 2024.

³ Smith T., Lee H. K., Wei R. et al. “A Fully Generative Chatbot for Depression and Anxiety: A Randomized Controlled Trial.” *NEJM AI*. 2025



184 447) potwierdza, że młodzież chętnie sięga po internetowe źródła wsparcia, ale narzeka na brak bezpiecznej, nieoceniającej przestrzeni rozmowy.⁴

Dotychczasowe publikacje skupiały się przede wszystkim na statystycznej skuteczności chatbotów. Znacznie mniej wiadomo o tym, jak młodzi przeżywają samą relację z algorytmem - o sojuszu określanym w literaturze jako digital therapeutic alliance (DTA). Najnowszy przegląd systematyczny sygnalizuje, że algorytmiczna empatia bywa „wystarczająca” dla części użytkowników, lecz brakuje jakościowych opisów osobistych doświadczeń.⁵

Dlatego w niniejszej pracy stawiam pytanie: Jak uczniowie technikum i szkoły dla dorosłych w Prabutach doświadczają dialogu z chatbotem terapeutycznym i jak ten dialog wpływa na ich poczucie bezpieczeństwa, samoregulację emocji oraz skłonność do samo-diagnozy? Odpowiedź pomoże mi - jako praktykowi - lepiej reagować na nowe potrzeby młodzieży, a także wnieść lokalną, jakościową perspektywę do debaty o korzyściach i ograniczeniach cyfrowej samo-pomocy w zdrowiu psychicznym. W całej pracy stosuję styl APA 7; źródła internetowe zestawiam w odrębnym wykazie od literatury drukowanej.

1.1 Motywacja i aktualność tematu

Od trzech lat prowadzę gabinet pedagoga w Zespole Szkół w Prabutach (technikum + szkoła branżowa I/II stopnia). W tym czasie zauważyłam wyraźny zwrot w tym, jak uczniowie (18 - 22 lata) poszukują pomocy psychologicznej:

„Pierwsza linia diagnozy”. Uczniowie przynoszą transkrypcje rozmów z ChatGPT-4o, w których bot „rozpoznał” u nich ataki paniki, ADHD czy depresję. W ankietach szkolnych (marzec 2025) 42 % respondentów przyznało, że najpierw „pyta internet lub bota”, a dopiero potem rozważa wizytę u specjalisty.

⁴ Fundacja UNAWĘZA. *Raport „Młode Głowy”*. Warszawa; 2023.

⁵ Mental Health Journal Editorial Board. “Digital Therapeutic Alliance: A Scoping Review.” *MHJ*. 2024; 12(4):45-67.



Substytut wsparcia emocjonalnego. Algorytm dostępny 24/7 staje się „nocnym rozmówcą”. Zbieżnie, badanie WHO pokazuje, że 38 % europejskich nastolatków woli kontakt z AI niż z rówieśnikiem, gdy czuje się przygnębiona⁶

Ambiwalencja zaufania. Młodzi ufają „bezosobowej empatii” bota, a jednocześnie obawiają się rzetelności informacji. Symulacje diagnostyczne Uniwersytetu Waterloo wykazały trafność ChatGPT-4o na poziomie 37 % w otwartych przypadkach klinicznych⁷

Mimo szybkiego przyrostu publikacji o LLM-ach, w Polsce brakuje jakościowych opisów przeżyć młodych dorosłych korzystających z chatbotów terapeutycznych. Tymczasem grupa 18 - 22 lat:

-nie wymaga zgody rodziców, co upraszcza procedurę etyczną i sprzyja otwartym wypowiedziom;

-znajduje się w „luce opieki” - według NIK średni czas oczekiwania na wizytę u psychiatry w woj. pomorskim przekracza pięć miesięcy⁸

-ma w programie kształcenia edukację cyfrową - dla nich dialog z botem jest tak naturalny jak wyszukiwanie w Google.

W 2025 r. Ministerstwo Cyfryzacji zapowiedziało pilotaż refundacji aplikacji e-terapii dla uczniów szkół ponadpodstawowych. Program koncentruje się jednak na wskaźnikach ilościowych (PHQ-9, GAD-7); relacyjny wymiar kontaktu z algorytmem pozostaje nieopisany. Najnowszy przegląd systematyczny akcentuje tę lukę: „Potrzebujemy badań, które zajrzą pod powierzchnię statystyki i opiszą subiektywną jakość więzi człowiek-AI”.⁹

Z tego powodu niniejsza praca - zamiast kolejnego badania skuteczności - wykorzystuje Interpretatywną Analizę Fenomenologiczną (IPA), aby „wejść w świat przeżyć” sześciu uczniów naszego zespołu szkół i zrozumieć ich dialog z botem od wewnątrz.

⁶ World Health Organization. *Global Youth Digital Health Survey*. Geneva: WHO; 2024.

⁷ Han J., Li P. Diagnostic accuracy of ChatGPT-4o across open-ended medical cases. *MedXpress*. 2025.

⁸ Najwyższa Izba Kontroli. *Organizacja i dostępność opieki psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży w woj. pomorskim*. Warszawa: NIK; 2024.

⁹ Morrison L. G. et al. Digital therapeutic alliance in youth: A scoping review. *Child & Adolescent Mental Health*. 2024; 29(1): 12-24.



1.2 Cel pracy i pytania badawcze

1.2.1 Cel główny

Celem niniejszej rozprawy jest pogłębione, jakościowe zrozumienie doświadczeń młodych dorosłych (18 - 22 lata) - uczniów technikum i szkoły branżowej w Prabutach - którzy korzystają z chatbotów terapeutycznych opartych na dużych modelach językowych (LLM). Analiza koncentruje się na czterech wymiarach:

- poczuciu bezpieczeństwa i braku osądu podczas rozmowy z algorytmem,
- budowaniu (lub odrzucaniu) digital therapeutic alliance (DTA),
- sposobach użycia czatu do regulacji emocji i /procesu samodiagnozy,
- ocenie przydatności oraz wiarygodności rekomendacji bota.

Badanie przyjmuje perspektywę Interpretatywnej Analizy Fenomenologicznej (IPA), aby eksplorować subiektywne znaczenia relacji „człowiek - algorytm”, zamiast mierzyć skuteczność interwencji. Takie podejście wpisuje się w pochwałę badań deskryptywnych nad DTA formułowaną w najnowszej syntezie integratywnej Millera .¹⁰

1.2.2 Uzasadnienie doboru grupy

Pełnoletniość (18 - 22 lata) upraszcza procedurę etyczną (brak zgód rodziców) i zwiększa otwartość wypowiedzi o tematach wrażliwych (samodiagnoza, myśli suicydalne).

Okres ten charakteryzuje się szczytem zachorowań na zaburzenia lękowe i depresyjne oraz wysoką gotowością do eksperymentów cyfrowych.

1.2.3 Pytania badawcze

RQ1. Jak młodzi dorośli opisują poczucie bezpieczeństwa i/lub bycia nieoceniającym w rozmowie z chatbotem terapeutycznym?

Dlaczego to pytam? W gabinecie to właśnie „czy mogę powiedzieć wszystko, nie bojąc się oceny?” decyduje, czy rozmowa w ogóle się otwiera. W ujęciu sojuszu terapeutycznego

¹⁰ Miller M. M. *Digital Therapeutic Alliance: Toward a Descriptive Science. Journal of e-Mental Health.* 2025; 11(2): 45-60.

chodzi o element „więzi” -przeniesiony tutaj na relację człowiek-algorytm. Interesuje mnie, co konkretnie robi różnicę: pora dnia, tempo, sposób zadawania pytań, brak „oczu, które patrzają”, a może krótka, nieoceniająca parafraza. To pytanie pozwala uchwycić warunki minimalne bezpiecznego dialogu.

RQ2. Jak uczestnicy postrzegają użyteczność bota w regulacji bieżących emocji (np. lęk, smutek, złość, bezsenność)?

Po co? Młodzi często szukają ulgi „tu i teraz”. Chcę zobaczyć, czy rozmowa z algorytmem realnie pomaga przejść z „co czuję” do „co zrobię za 5-10 minut” - i które mikro-strategie działają (np. etykietowanie emocji, oddech 4-7-8, „5 minut teraz”, reguła „jeśli-to”, „mapa poranka”). To pytanie sprawdza, na czym polega praktyczna użyteczność czatu w codzienności uczniów.

RQ3. Jakim językiem młodzi definiują relację z algorytmem -„terapeuta”, „przyjaciół”, „narzędzie informacyjne”, „lustro”, „trener”?

Po co? Słowa, których używają, ustawiają oczekiwania. Kto mówi „terapeuta”, ten częściej oczekuje empatii i delikatności; kto mówi „narzędzie”, ten woli konkret i checklisty.

Interesuje mnie też zjawisko antropomorfizacji (nadawania cech ludzkich): kiedy pomaga (łatwiej mówić o wstydzie), a kiedy szkodzi (rozczarowanie „plastikową” empatią).

Odpowiedź na RQ3 pomoże dobrać styl rozmowy („empatia czy konkret?”) i zrozumieć, skąd biorą się różnice w odbiorze.

RQ4. W jakim stopniu subiektywne wrażenia z rozmowy korespondują z krótką miarą sojuszu (Session Rating Scale - SRS-4)?

Po co? To „termometr na szybko”: nie robię z tego statystyki, ale chcę sprawdzić, czy tam, gdzie uczestnik mówi „to mi pomogło”, widać też krótką, spójną ocenę relacji (SRS-4). Jeśli tak, zyskuję dodatkowy punkt odniesienia do interpretacji jakościowej (triangulacja). Jeżeli nie - to też cenna informacja o granicy narzędzia i różnicach indywidualnych.

Dlaczego tylko cztery pytania? Bo to praca jakościowa (IPA) z małą, jednorodną próbą. Te cztery wątki obejmują to, co najważniejsze: warunki bezpieczeństwa (RQ1), realną użyteczność „tu i teraz” (RQ2), ramę znaczeń/oczekiwań (RQ3) i lekki pomiar jako wsparcie interpretacji (RQ4). Dzięki temu zachowujemy głębię opisu zamiast rozpraszać się na wiele wątków.



1.2.4 Cele szczegółowe

- Opisowy -zrekonstruować kluczowe super-tematy konstytuujące doświadczenie „dialogu z algorytmem”.
- Porównawczy - wskazać zbieżności i różnice w narracjach sześciu uczestników.
- Aplikacyjny - wyprowadzić wnioski dla praktyki pedagoga/psychologa oraz dla projektantów aplikacji.

1.2.5 Zakładany wkład naukowy

Praca wypełni lukę polskich badań jakościowych nad DTA w populacji wczesnych dorosłych i przedstawi procedurę badawczą możliwą do replikacji w warunkach szkolnych (narzędzia: dziennik, log, wywiad pisemny, SRS-4).

Dlaczego IPA, a nie kwestionariusze?

Metoda IPA pozwala odsłonić subtelne niuanse relacji (np. poczucie kojącej ciszy, plastikowej empatii) niewidoczne w samych punktach PHQ-9. Ponadto mała, jednorodna próba (N = 6) jest wykonalna w ramach pracy magisterskiej, a dane jakościowe mogą później zainspirować większe badania ilościowe.

1.3 Zakres oraz struktura rozprawy

Prezentowana praca została zaprojektowana jako empiryczne studium jakościowe zgodne z wytycznymi regulaminu dyplomowania WSB-NLU. Całość dzieli się na siedem rozdziałów, z których każdy pełni odrębną funkcję logiczną i metodologiczną:

Rozdział 1 - wprowadza problematykę, formułuje cel, pytania badawcze i definiuje kluczowe pojęcia.



Rozdział 2 - syntetyzuje aktualny stan wiedzy z zakresu e-terapii, architektur chatbotów AI, koncepcji digital therapeutic alliance oraz wyników badań skuteczności i akceptowalności czat-botów terapeutycznych.

Rozdział 3 (Metodologia) - uzasadnia wybór Interpretatywnej Analizy Fenomenologicznej (IPA), opisuje kryteria doboru sześciu uczestników w wieku 18 - 22 lat, przedstawia cztery zastosowane narzędzia badawcze oraz procedurę etyczną zgodną z RODO i zasadami badań z udziałem dorosłych.

Rozdział 4 (Analiza danych) - dokumentuje szczegółowo kolejne etapy IPA: od wielokrotnego czytania tekstu, przez kodowanie in vivo, po budowanie klastrów tematycznych; opisuje także zabiegi uwiarygodniające .

Rozdział 5 (Wyniki) - przedstawia cztery super-tematy wyłonione z narracji uczestników, zilustrowane cytatami z dzienników, logów i wywiadów pisemnych, oraz zestawia podobieństwa i różnice pomiędzy poszczególnymi przypadkami.

Rozdział 6 (Dyskusja) - interpretuje wyniki w świetle teorii sojuszu terapeutycznego, modeli regulacji emocji oraz wcześniejszych badań ilościowych i jakościowych; wskazuje implikacje dla praktyki psychologicznej i projektowania aplikacji DMHI; omawia ograniczenia projektu i kierunki przyszłych badań.

Rozdział 7 (Wnioski) - syntetyzuje odpowiedzi na pytania badawcze, formułuje rekomendacje wdrożeniowe oraz refleksje dla pedagogów i psychologów pracujących z młodymi dorosłymi.

Pracę zamyka Bibliografia (publikacje polskie i anglojęzyczne oraz aneksy zawierające: protokół wywiadu, wzór dziennika „Emo-Chat”, formularz świadomej zgody dla uczestników 18+, a także schemat szyfrowania i archiwizacji danych).

Zakres merytoryczny badania ogranicza się do:

- populacji młodych dorosłych (18 - 22 lat) - bez konieczności uzyskiwania zgód rodziców;
- chatbotów terapeutycznych opartych na LLM (np. ChatGPT-4o);
- doświadczenia subiektywnego (fenomenologicznego) - nie oceniam klinicznej trafności diagnoz bota ani długoterminowej skuteczności terapeutycznej;



-materiałów tekstowych (dziennik, log czatu, wywiad pisemny)

Tak zdefiniowany zakres pozwala zachować wykonalność projektu na poziomie pracy magisterskiej, a jednocześnie uzupełnić lukę badawczą wskazaną w najnowszych przeglądach literatury dotyczących digital therapeutic alliance.

1.4 Definicje kluczowych pojęć

1. Sztuczna inteligencja (AI)

Sztuczna inteligencja to parasolowy termin obejmujący wszystkie metody, które pozwalają maszynom rozwiązywać problemy wymagające dotąd ludzkiego myślenia. W praktyce oznacza to, że algorytmy potrafią klasyfikować obrazy, przewidywać zachowania użytkowników czy prowadzić z nami konwersację. W polskim kontekście najczęściej mówi się o dwóch gałęziach AI: uczeniu maszynowym (ML), czyli statystycznym „wyciąganiu reguł” z danych, oraz głębokim uczeniu (DL), gdzie warstwy neuronowe same organizują wiedzę w coraz bardziej abstrakcyjne reprezentacje. Od 2022 r. Centrum GovTech wprowadza AI do administracji - np. do rozpoznawania wniosków i wspierania infolinii urzędów. W edukacji AI widzimy w systemach antyplagiatowych oraz w rekomendacjach spersonalizowanych materiałów. Krytycy zwracają uwagę, że modele często przejmują uprzedzenia z danych treningowych, a brak przejrzystości tzw. „czarnej skrzynki” utrudnia audyt błędów. Z kolei zwolennicy podkreślają, że AI przyspiesza diagnozę medyczną i wspiera organizację transportu publicznego. W tej pracy AI interesuje mnie jako fundament technologiczny chatbotów terapeutycznych, ale także jako kulturowy symbol „nowego doradcy”, któremu młodzi zaczynają ufać nie mniej niż ludziom.¹¹

2. Duży model językowy (LLM)

LLM to ogromna sieć neuronowa budowana na architekturze Transformer, uczona na dziesiątkach lub setkach miliardów słów z internetu, książek i dokumentów. Jej podstawowa

¹¹ Pełczyński, A. (2023). *Sztuczna inteligencja w praktyce – przewodnik dla administracji*. Warszawa: KPRM GovTech.



zasada działania jest zaskakująco prosta: przewidzieć kolejne słowo w zdaniu, biorąc pod uwagę wszystkie poprzednie. Paradoks polega na tym, że z tak prozaicznego zadania wyrasta zdolność do tłumaczenia, pisania kodu, udzielania porad, a nawet tworzenia poezji. W praktyce LLM-y są „głodne” mocy obliczeniowej: wytrenowanie GPT-3 kosztowało kilkanaście milionów dolarów i wyemitowało ok. 500 ton CO₂. W Polsce o rodzimym LLM-ie mówi NASK - prototyp ma rozumieć konteksty kulturowe, których brakuje anglosaskim modelom. Ważne, by pamiętać, że model nie ma świadomości; generuje słowa na bazie statystyki, nie „wiedzy” o świecie. Stąd biorą się halucynacje - zmyślane fakty, które brzmią przekonująco. Wykorzystanie LLM-ów w psychoedukacji to obietnica taniego wsparcia, ale też ryzyko masowej dezinformacji, jeśli modele nie będą filtrowane.¹²

3. Reinforcement Learning from Human Feedback (RLHF)

RLHF to „lekcja wychowawcza” dla modelu: człowiek ocenia kilka wariantów odpowiedzi, a algorytm uczy się, które są najbardziej pomocne lub bezpieczne. Proces przypomina wychowanie szczeniaka - za dobrą reaktywność dostaje smakołyk, za gryzienie butów karcący ton. W praktyce trenuje się tzw. model nagrody, który mówi LLM-owi: „tamta wypowiedź była toksyczna, ta jest neutralna”. Potem stosuje się algorytm uczenia ze wzmocnieniem (np. Proximal Policy Optimization) i tysiące iteracji „rozmów” samego modelu ze sobą, żeby fine-tunować zachowanie. Efekt? GPT-4o rzadziej obraża i lepiej odpowiada na pytania medyczne, ale wciąż zdarza mu się natrętnie przeproszać lub udzielać chaotycznych disclaimerów. Krytycy RLHF wskazują, że to „maskowanie” problemów, a nie naprawa zbyt dużych parametrów modelu. Zwolennicy twierdzą jednak, że bez RLHF większość generatywnych systemów byłaby nieużywalna w edukacji czy opiece zdrowotnej. Dla naszego badania RLHF tłumaczy, skąd bierze się „plastikowa empatia”: model nauczył się, że serdeczność jest nagradzana, ale nie zawsze trafia w naturalny ton.¹³

4. Chatbot terapeutyczny

¹² NASK – Państwowy Instytut Badawczy. (2024). *Modele językowe dużej skali – szanse i ryzyka*. Warszawa: NASK PIB.

¹³ Christiano, P. F., et al. (2017). Deep reinforcement learning from human preferences. In *Advances in Neural Information Processing Systems* (pp. 4299-4307).



Chatbot terapeutyczny to aplikacja konwersacyjna, która - zamiast tradycyjnego interfejsu przycisków - komunikuje się językiem naturalnym. Typowy bot CBT zaczyna od pytania: „Co dziś czujesz?”, następnie parafrazuje odpowiedź („Słyszę, że czujesz napięcie”) i proponuje mikro-ćwiczenie: liczenie oddechów, re-ramowanie myśli lub wpis do dziennika nastroju. Najstarsze boty (ELIZA, 1966) korzystały z prostych skryptów „jeśli-to”; współczesne (Woebot, Wysa) opierają się na LLM-ach i RLHF. Ich zaletą jest dostępność 24/7, brak kolejki i kosztu wizyty. W badaniach RCT (np. w NEJM AI, 2025) dwutygodniowa rozmowa z botem obniża objawy lęku i depresji o kilka punktów PHQ-9. Jednak bot nie prowadzi diagnozy klinicznej i nie zastąpi interwencji w kryzysie suicydalnym -większość aplikacji automatycznie podaje wtedy numer infolinii. W naszym projekcie badam, jak uczniowie odczuwają taką konwersację: czy widzą w bocie przyjaciela, „lustro” emocji, czy jedynie wyszukiwarkę porad.¹⁴

5. Terapia poznawczo-behawioralna (CBT)

CBT zakłada, że emocje wynikają z interpretacji zdarzeń, a nie samych zdarzeń. Jeśli więc zmienimy sposób myślenia („Nie jestem beznadziejny, tylko zmęczony”), zmieni się też odczuwany lęk czy smutek. Terapia jest zwykle krótkoterminowa (10-20 sesji) i strukturalna: pacjent dostaje zadania domowe, prowadzi dziennik myśli, ćwiczy techniki oddechowe. Chatboty lubią CBT, bo jej schemat da się „ubożyć” w drzewo dialogowe: identyfikacja myśli → ocena dowodów → alternatywna perspektywa → ćwiczenie. Krytycy CBT uważają, że metoda bywa „zbyt racjonalna” dla głęboko zakorzenionych traum. Zwolennicy podkreślają jednak silną bazę dowodową: CBT jest złotym standardem w leczeniu depresji i lęków. W pracy botowej CBT staje się dostępne bez względu na miejsce zamieszkania - to ważne dla uczniów z mniejszych miejscowości. Nasze badanie pokazuje, czy sama „forma CBT” przekazywana przez algorytm jest dla młodych zrozumiała i akceptowalna.¹⁵

6. Digital therapeutics (DTx)

¹⁴ Polskie Towarzystwo Psychologiczne. (2023). *Stanowisko PTP w sprawie użycia chatbotów terapeutycznych*. Warszawa: PTP.

¹⁵ Beck, J. S. (2022). *Terapia poznawczo-behawioralna. Podstawy i rozwój* (wyd. 3 PL). Gdańsk: GWP



DTx to oprogramowanie, które zamiast tabletki dostarcza klinicznie przebadaną interwencję - może obniżać ciśnienie, kontrolować cukrzycę lub wspierać zdrowie psychiczne. Kluczowy jest warunek: skuteczność musi być udokumentowana w badaniach, tak jak w farmakologii. W Polsce pierwsze piloty DTx nadzoruje Ministerstwo Zdrowia; dyskutuje się, czy NFZ powinien refundować aplikację obniżającą HbA1c równie chętnie jak insulinę. W świecie psychologii DTx obejmuje m.in. Sleepio (bezsenność) czy Deprexis (depresja). Chatbot terapeutyczny można traktować jako mikro-DTx, jeśli przejdzie badanie RCT i spełnia normy ISO 13485 dla software as a medical device. Entuzjaści DTx podkreślają skalowalność: jeden algorytm może „przyjąć” tysiące pacjentów jednocześnie. Krytycy pytają o równość dostępu - co z osobami bez smartfona lub szerokiego internetu? Dla naszej szkoły DTx to obietnica darmowego wsparcia uczniów, ale też wyzwanie w zakresie bezpieczeństwa danych.¹⁶

7. Digital therapeutic alliance (DTA)

W literaturze mówi się, że to cyfrowy odpowiednik sojuszu terapeutycznego: chodzi o to, czy użytkownik czuje się bezpiecznie, czy rozumie cel rozmowy i czy akceptuje zadania proponowane przez narzędzie. W realiach szkolnych widzę to prościej: jeśli uczeń po rozmowie z botem mówi „było mi lżej i nie czułem oceny”, to znaczy, że jakiś „mini-sojusz” się zadział. Klasyczna teoria Bordina wyróżnia więź, cele i zadania - ja przekładam to na trzy pytania:¹⁷ (czy bot potrafi okazać elementarną życzliwość (np. „Słyszę, że to dla Ciebie trudne”)¹⁸; czy jasno komunikuje, po co robimy to ćwiczenie¹⁹ czy proponowane kroki są w zasięgu ucznia (np. 3 oddechy i szklanka wody, a nie „przebudowa życia”). Badania jakościowe pokazują, że DTA w aplikacjach i czatbotach istnieje, ale ma inny smak niż w gabinecie: bywa bardziej „techniczną życzliwością” niż głęboką relacją. Jednocześnie to właśnie to „wystarczająco dobre” poczucie bycia wysłuchanym pomaga niektórym młodym przejść przez noc gorszego nastroju. W mojej pracy sprawdzam więc nie „czy to jest prawdziwa terapia?”, tylko jak młodzi opisują tę relację i co im w niej służy (albo

¹⁶ Ministerstwo Zdrowia. (2025). *Założenia pilotażu cyfrowych terapii zdrowia psychicznego w szkołach ponadpodstawowych*. Warszawa: MZ.

¹⁷ Pietrzak K. *Sojusz terapeutyczny w aplikacjach mobilnych – w kierunku cyfrowego ekwiwalentu*. *Psychologia i Internet*. 2024;6(1):15–28.

¹⁸ Bordin ES. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*. 1979;16(3):252–260.

¹⁹ van Lotringen CM, et al. Responsible Relations: a scoping review of the therapeutic alliance in text-based digital psychotherapy. *Frontiers in Digital Health*. 2021



przeszkadza). Przykładowo, część uczniów docenia „ciszę bez oceny”, inni mówią o „plastikowej empatii” - i wtedy sojusz pęka. Z perspektywy pedagoga ważne jest ostatecznie jedno: czy DTA utrzymuje motywację do szukania dalszej, także ludzkiej pomocy, kiedy jest potrzebna.

8. Samodiagnoza cyfrowa

Samodiagnoza cyfrowa to sytuacja, w której młody człowiek czyta internetowe artykuły lub pyta bota i wyciąga wniosek: „mam depresję”, zanim zobaczy specjalistę. Zjawisko nasiliło się po pandemii COVID-19, kiedy konsultacje psychiatryczne stały się trudniej dostępne. Twórcy aplikacji ostrzegają, by nie traktować wyników testów on-line jako ostatecznego rozpoznania, ale atrakcyjny layout i poważnie brzmiące nazwy („Clinical Depression Screen”) łatwo tworzą efekt stempla. W raporcie Fundacji Dajemy Dzieciom Siłę 63 % nastolatków deklaruje, że diagnozuje się w internecie, a 21 % podejmuje samodzielne próby leczenia. W naszym gabinecie w Prabutach to codzienność: uczniowie pokazują wypowiedź bota i pytają „czy to się potwierdzi?”. W badaniu sprawdzam, czy dialog z algorytmem nakręca spiralę lęku, czy -przeciwnie - motywuje do wizyty u specjalisty. Wyniki mogą pomóc stworzyć materiały edukacyjne „Jak korzystać z bota i nie zwariować”.²⁰

9. Interpretatywna Analiza Fenomenologiczna (IPA)

IPA to metoda badawcza, która traktuje uczestnika jak eksperta od własnego życia, a badacza jako interpretującego słuchacza. Zaczyna się od głębokiego, dokładnego czytania wywiadu, potem pojawia się kodowanie in vivo - chwytamy dokładne słowa, metafory i uczucia. Następnie kody łączą się w klaster, aż wyłonią się super-tematy wspólne dla kilku osób. Metoda jest idiograficzna: opisuje pojedyncze przypadki, nie populację. Jednocześnie jest hermeneutyczna - badacz „dokumentuje” własne domysły i uprzedzenia w dzienniku refleksyjnym. IPA świetnie nadaje się do tematów, gdzie liczy się głos użytkownika, a nie mierzalny wynik - czyli dokładnie do mojego pytania o dialog z botem. Praca z sześcioma uczniami to kompromis: wystarczająco mało, by wejść w głąb, i dość, by zobaczyć różnice.

²⁰ Fundacja Dajemy Dzieciom Siłę. (2024). *Diagnoza z ekranu – raport o samodiagnozowaniu się młodzieży online*. Warszawa: FDDS.



W literaturze zachęca się do triangulacji (dziennik + log + wywiad), co zwiększa wiarygodność - tę samą strategię stosuję w projekcie.²¹

10. Sojusz terapeutyczny (klasyczny)

Klasyczny sojusz terapeutyczny, opisany przez Bordina w 1979 r., składa się z więzi (czy pacjent czuje się bezpiecznie z terapeutą), celu (czy obie strony chcą tego samego) i zadań (czy zgadzają się na metodę). Badania meta-analityczne pokazują, że moc sojuszu jest jednym z najlepszych prognostyków poprawy, niezależnie od szkoły terapeutycznej. W kontekście cyfrowym część badaczy pyta: czy algorytm może tworzyć więź? Odpowiedź wydaje się „tak, ale inaczej” - użytkownicy opisują „bezpieczną przestrzeń”, nawet jeśli wiedzą, że gawędzą z kodem. W szkole często obserwuję, że młodzi wolą anonimowy czat niż rozmowę z żywym doradcą. Jednak sojusz z botem może być kruchy: jeden zbyt cukierkowy zwrot i zaufanie spada. W pracy badam, jak elementy sojuszu przekładają się na DTA i czy da się je mierzyć skalą SRS-4.²²

²¹ Smith, J. A., Flowers, P., & Larkin, M. (2022; wyd. PL). *Interpretatywna analiza fenomenologiczna*. Warszawa: PWN.

²² Bordin, E. S. (1979). *The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance*. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice*, 16(3), 252-260.



2. Przegląd literatury

2.1. E-terapia i cyfrowe interwencje w zdrowiu psychicznym młodych dorosłych

Co rozumiem przez DMHI?

Pod pojęciem digital mental health interventions (DMHI) mieszczą się: aplikacje psychoedukacyjne i CBT, czaty/chatboty wsparcia emocjonalnego, teleporady, programy uważności online, a także platformy „peer-support” moderowane przez specjalistów. W Polsce to wszystko jest częścią szerszego ekosystemu e-zdrowia (IKP, e-recepta, teleporada), koordynowanego przez Centrum e-Zdrowia - to kontekst, w którym młody dorosły realnie styka się z cyfrowymi rozwiązaniami „od zdrowia”

Dlaczego DMHI „wystrzeliły”?

Pandemia wymusiła szybkie przejście usług na kanały zdalne i wielu użytkowników po prostu przy nich zostało. Polskie przeglądy i opracowania o e-zdrowiu podkreślają, że telemedycyna oraz rozwiązania mobilne przestały być „dodatkiem” - stały się jednym z głównych sposobów dostępu do wsparcia, zwłaszcza dla młodszych roczników ²³

Jakie formaty najczęściej wybierają młodzi (18-22)?

-Aplikacje CBT - krótkie moduły, dzienniki nastroju, ćwiczenia oddechowe; atutem jest „mikrosesyjne” tempo (5-10 min dziennie).

-Chatboty terapeutyczne - rozmowa tekstowa „zawsze włączona”; zwykle mieszanka CBT/ACT + psychoedukacja.

-Peer-support - moderowane grupy i fora (ważna rola moderacji).

²³ Płaciszewski K.B., *E-zdrowie - wykorzystanie technologii informacyjnych i telekomunikacyjnych w polskim systemie ochrony zdrowia*, Medycyna Ogólna i Nauki o Zdrowiu, 2022.



-Grywalizacja - „misje” oparte na elementach CBT.

W polskim ekosystemie przykładem narzędzia tworzonego lokalnie jest Fido (SWPS)-chatbot zaprojektowany do krótkich interwencji CBT po polsku ²⁴

Co wiemy o skali i retencji w polskich realiach?

Nie mamy jeszcze krajowego „spisu powszechnego” DMHI z twardymi wskaźnikami retencji dla 18-22-latków. Mamy za to duże polskie raporty o młodych w sieci i ich potrzebach.

„Młode Głowy” (N≈184 tys.) pokazują, że młodzież aktywnie szuka wsparcia online, choć nie zawsze znajduje bezpieczne miejsce rozmowy - to tworzy naturalne zapotrzebowanie na narzędzia niskoprogowe (czat, chatbot) ²⁵

Wniosek praktyczny: w Twojej szkole odbiorcy już są online - pytanie brzmi nie „czy”, tylko „jakim kanałem” zapewnić im bezpieczne wsparcie.

2.2. Chatboty AI: od „skryptów” do LLM i co to jest RLHF

Skąd biorą się „mądre odpowiedzi” bota?

Dawne chatboty działały na skryptach „jeśli-to”. Dzisiejsze korzystają z dużych modeli językowych (LLM), które uczą się wzorców języka na bardzo dużych zbiorach tekstów (po polsku mówi się o „modelach na transformatorach”). Polskie opracowania (NASK i artykuły naukowe) objaśniają, że LLM to nie „świadomość”, tylko statystyka zdań - dlatego brzmią naturalnie, ale potrafią też pewnie... zmyślać. ²⁶

Jak „myśli” chatbot i co z tego wynika dla ucznia? Współczesne boty korzystają z dużych modeli językowych (LLM) - statystycznie przewidują kolejne słowo w odpowiedzi na nasze pytanie. To, co dla informatyka jest „architekturą”, dla ucznia oznacza po prostu: „czy ktoś odpowie sensownie i po ludzku”. Dodatkową „korektę zachowania” daje RLHF - ludzie oceniają przykładowe odpowiedzi, a model uczy się, że serdeczność, klarowność i bezpieczeństwo są nagradzane. Efekt uboczny bywa widoczny w gabinecie: czasem słyszę o „plastikowej empatii” -uprzejmość jest, ale jakby „z taśmy”. Uczniowie różnie reagują: część

²⁴ SWPS: *Chatbot jako zautomatyzowane narzędzie wsparcia psychoterapii i promocji zdrowia psychicznego (Fido)* – opis projektu, 2024–2025.

²⁵ Fundacja UNAWEZA: *Młode Głowy. Otwarcie o zdrowiu psychicznym* – raport ogólnopolski, 2023.

²⁶ Puczyńska J., *Duże modele językowe i możliwości ich wykorzystania w praktyce*, eJournals (PL), 2024.



mówi „i dobrze, przynajmniej nie ocenia”, inni tracą zaufanie po dwóch zbyt cukierkowych zdaniach.

Jak działają nowoczesne chatboty (po co mi to jako pedagogowi?)

Dzisiejsze boty oparte na LLM-ach „składają” odpowiedź słowo po słowie, przewidując, co statystycznie powinno paść dalej. Rdzeniem jest architektura Transformer - ona pozwala modelowi „utrzymać kontekst” nawet w dłuższej rozmowie⁵. Żeby taki model brzmiał bardziej po ludzku i bezpiecznie, stosuje się RLHF: ludzie oceniają różne warianty odpowiedzi, a algorytm uczy się, które są pomocne i nietoksyczne. W praktyce szkolnej skutki widać od razu: bot rzadziej „odpływa” w niegrzeczne tony i częściej upraszcza trudne treści (czasem aż za bardzo). Problemem są halucynacje - model bywa bardzo przekonujący, gdy... nie ma racji. Dlatego w tej pracy interesuje mnie nie tyle techniczny szczegół, co odbiór: czy młodzi czują się po rozmowie spokojniejsi i czy rozumieją, co mają zrobić tu i teraz. Do polskich realiów dochodzi jeszcze jeden wątek: według NASK dynamicznie rośnie dostępność modeli i narzędzi w języku polskim, ale jakość odpowiedzi zależy od danych, na których uczono model⁴. To tłumaczy, czemu część uczniów woli „boty po angielsku”, a inni zostają przy polszczyźnie. Z perspektywy etycznej RLHF to też źródło „plastikowej empatii” - model „wie”, że opłaca się mówić ciepło, ale nie zawsze trafia w naturalny ton. W moim materiale będę zaznaczać te momenty, gdy serdeczność bota pomaga (np. zachęca do 3 oddechów), oraz te, gdy irytuje (np. zbyt cukierkowe pochwały).²⁷

2.3. Sojusz terapeutyczny w środowisku cyfrowym – od klasycznego TR do DTA

Klasyka: sojusz = więź, cele, zadania.

Polskie artykuły (Psychiatria Polska, krajowe opracowania) przypominają, że sojusz terapeutyczny jest jednym z najlepszych predyktorów efektów terapii – niezależnie od nurtu. Czy online „da się” zbudować sojusz?

Polskie publikacje i popularnonaukowe teksty (SWPS, PTP) wskazują, że przymierze online jest możliwe i - przy dobrych warunkach- porównywalne z gabinetowym. Kluczowe są: bezpieczeństwo, jasny kontrakt, przewidywalność i reagowanie na kryzys.

²⁷ Gazeta Prawna (Edukacja): *Generatywna SI w polskiej szkole - co pokazał raport NASK*, 23.06.2025.



DTA - cyfrowy sojusz z technologią

W pracy używam pojęcia digital therapeutic alliance (DTA) - w polskim piśmiennictwie ten termin dopiero się zadomawia, ale mówimy w gruncie rzeczy o tym samym trójkącie (więź-cele-zadania), tylko że partnerem jest aplikacja/bot. W praktyce użytkownik opisuje DTA jako „bezpieczną przestrzeń do mówienia” albo przeciwnie - jako „sztuczną uprzejmość”. To właśnie zjawisko będę badała jakościowo w rozdz. 5, przez pryzmat języka i metafor używanych przez uczestników.

2.4. Skuteczność i akceptowalność chatbotów terapeutycznych (Woebot, Wisa, Fido, ChatGPT-4o)

Woebot / Wisa - co widać z polskich źródeł?

Polskie omówienia badań (artykuły popularnonaukowe i przeglądy) podają, że krótkie interwencje z chatbotem potrafią obniżyć objawy (depresyjne/lękowe) u studentów i młodych dorosłych, zwykle w horyzoncie 2-6 tygodni. Jednocześnie autorzy podkreślają, że to wsparcie, nie pełna terapia - w kryzysie potrzebny jest człowiek.²⁸

Fido - polski projekt

Zespół SWPS rozwija polskojęzyczny chatbot Fido. Uczelniane materiały opisują jego założenia: CBT, pytania sokratejskie, wykrywanie treści kryzysowych i przekierowywanie do pomocy. To ważny polski punkt odniesienia - bo interwencje i język są osadzone w naszym kontekście kulturowym²⁹

A co z ChatGPT-4o?

Polskie teksty popularnonaukowe przestrzegają przed traktowaniem modelu ogólnego przeznaczenia jak narzędzia diagnostycznego - dobrze tłumaczy i porządkuje myśli, ale może też generować błędy lub „halucynacje”. Wniosek praktyczny: używać jako wsparcia, nie jako „lekarza w telefonie” .

Akceptowalność:

Z polskich opracowań i raportów o młodych w sieci wynika, że narzędzia „zawsze dostępne”

²⁸ Nauka w Polsce (PAP): *AI może wspomagać psychoterapię, ale chatboty mają ograniczenia* (wywiady z polskimi ekspertami), 10.10.2024.

²⁹ SWPS: strona projektu Fido – założenia merytoryczne (CBT, bezpieczeństwo), 2024-2025.



i „anonimowe” są dla nich naturalne. Akceptowalność rośnie, gdy interwencje są krótkie, język - prosty, a ścieżki bezpieczeństwa - widoczne.

2.5. Ryzyka etyczne: pseudo-diagnoza, halucynacje, prywatność danych

Pseudo-diagnoza i lęk

W praktyce szkolnej widzimy, że młodzi potrafią „ochrzcić” siebie etykietą z internetu („mam depresję/ADHD”), zanim spotkają specjalistę. Polskie raporty o młodych online (UNAWEZA, Akademia NASK) pokazują wysoką skłonność do szukania odpowiedzi w sieci i niski próg wejścia w narzędzia cyfrowe ³⁰

Wniosek: DMHI muszą mieć jasne komunikaty „to nie diagnoza” i łatwe odsyłanie do realnej pomocy.

Halucynacje / błędy merytoryczne

Polskie opracowania o LLM podkreślają, że model może wygenerować pewnie brzmiący błąd, bo operuje na statystyce języka. To zagrożenie w tematach klinicznych - należy wymagać filtrowania treści, ograniczeń tematycznych i odesłań do człowieka ³¹

Prywatność i dane w szkole

UODO w poradnikach dla szkół przypomina: dane o zdrowiu (także tym psychicznym) to szczególna kategoria - przetwarzanie wymaga podstawy prawnej, minimalizacji i zabezpieczeń. Jeśli uczeń pokazuje rozmowy z botem, szkoła powinna nie skanować/nie kopiować treści bez potrzeby i oferować pomoc w sposób zgodny z RODO ³²

Etyka interwencji online

Polskie teksty akademickie o terapii online przypominają o dylematach: co w sytuacji ryzyka samobójczego, gdy specjalista nie ma pełnych danych umożliwiających interwencję? To

³⁰ Akademia NASK – badania i raporty o nastolatkach w mediach społecznościowych (używanie sieci, potrzeby, zagrożenia), dostęp 2025.

³¹ NASK: *Generatywna sztuczna inteligencja a polski rynek pracy* (o LLM i wpływie technologii), 2025

³² Portal Oświatowy: *Edukacja zdrowotna a ochrona danych osobowych – stanowisko Prezesa UODO*, 18.03.2025.



dotyczy też chatbotów - potrzebne są czytelne protokoły kryzysowe i przekierowanie do numerów pomocowych³³

2.6. Luki badawcze -po co nam jakościowy wgląd?

Czego brakuje w polskiej literaturze?

-Opisów przeżyć (nie tylko wyników skal) młodych dorosłych korzystających z chatbotów - czyli właśnie DTA w polskich realiach.

-Badań osadzonych w szkołach ponadpodstawowych/technicznych, a nie tylko wśród studentów dużych miast.

-Polskojęzycznych walidacji krótkich narzędzi relacyjnych (np. SRS-4) w kontekście rozmowy z algorytmem, nie z osobą.

-Raportów wdrożeniowych: co realnie działa w szkołach (czas trwania, język, protokoły bezpieczeństwa, rola pedagoga, psychologa szkolnego).

Dlatego w tej pracy wybieram Interpretatywną Analizę Fenomenologiczną (IPA) - żeby „podслуchać”, jak młodzi opisują relację z botem (bezpieczeństwo/ocena, zaufanie/irytacja, „plastikowa empatia”), oraz co im to robi w codziennym funkcjonowaniu. Takie jakościowe szkice są potrzebne, żeby mądrze zaprojektować szkolne wdrożenia DMHI i edukację o „bezpiecznym korzystaniu z bota”.

³³ PTP/ „Psychoterapia”: *Psychoterapia z wykorzystaniem systemów teleinformacyjnych* (o przymierzu i formach kontaktu zdalnego), 2013.



3. Metodologia

3.1. Podejście badawcze: Interpretatywna Analiza Fenomenologiczna (IPA)

W tej pracy interesuje mnie nie „czy działa bot?“, ale jak to jest rozmawiać z botem psychologicznym - słowami, obrazami i odczuciami młodych dorosłych. Dlatego wybieram Interpretatywną Analizę Fenomenologiczną (IPA). IPA zakłada trzy proste rzeczy: (1) człowiek jest ekspertem od własnego doświadczenia; (2) badacz, czytając wypowiedzi, dokonuje podwójnej interpretacji (uczestnik nadaje sens swojemu przeżyciu, a badacz - sens temu opowiadaniu); (3) analizujemy małą, jednorodną grupę, żeby wejść w głąb, a nie iść „po szerokości”³⁴

Filozoficznym zapleczem IPA jest fenomenologia i hermeneutyka - mówiąc prościej: próbujemy opisać jak coś się komuś jawi i co to dla niego znaczy. W praktyce: nie liczę średnich, tylko chwytam słowa, metafory, pauzy, „kojącą ciszę” czy wrażenie „plastikowej empatii” w dialogu z algorytmem, a potem układam to w tematy i super-tematy. Dlaczego to pasuje do mojego pytania badawczego? Bo sojusz człowiek-AI (DTA) to przede wszystkim przeżycie relacji: poczucie bezpieczeństwa, bycia wysłuchanym albo - przeciwnie - sztuczności tonu. Tego nie odda rubryka w kwestionariuszu. Jednocześnie IPA ma klarowne zasady rzetelności: jawność kroków, refleksyjność badacza (notuję własne założenia i „momenty zaskoczenia”), triangulacja materiału oraz member-checking - krótki kontakt zwrotny z uczestnikiem, czy trafnie oddałam sens jego wypowiedzi.

Wielkość próby. Zgodnie z wytycznymi IPA oraz realiami pracy magisterskiej pracuję na **N** = 6 osobach - jednorodnych (uczniowie technikum/szkoły dla dorosłych, 18-22 lata), ale z odrębnymi historiami. To liczba pozwalająca zobaczyć powtarzalne wątki i różnice, a jednocześnie da się to rzetelnie przeanalizować linijka po linijce .

Mój głos jako badaczki: pracuję na co dzień w Zespole Szkół w Prabutach, więc mam „wejście” do świata uczniów. To zaleta (zaufanie), ale i ryzyko (łatwo „dopowiedzieć sobie” znane historie). Dlatego prowadzę dziennik refleksyjny i w analizie trzymam się zasady „najpierw cytaty, potem interpretacja”³⁵

³⁴ Pietkiewicz, I., Smith, J. A. (2022). *Interpretacyjna analiza fenomenologiczna w badaniach jakościowych*. Warszawa: PWN.

³⁵ Flick, U. (2011/2012, wyd. pol.). *Jakość w badaniach jakościowych*. Warszawa: PWN.



3.2. Projekt i harmonogram badania

Badanie ma charakter prospektywny, dwutygodniowy z krótkim follow-upem.

-Tydzień -1 (rekrutacja i wprowadzenie): informacja o badaniu, dobór wg kryteriów, spotkanie wstępne (30-40 min), podpisanie świadomej zgody, nadanie pseudonimów, instrukcja narzędzi (dziennik „Emo-Chat”, eksport fragmentów czatu, wywiad pisemny).

-Dni 1-14 (ekspozycja i zapisy): uczestnik realnie korzysta z chatbota (na własnych potrzebach), po każdej ważniejszej rozmowie wypełnia krótki wpis dziennika (3-5 zdań: „co czułem/czułam przed, w trakcie, po oraz jedno zdanie o ocenie użyteczności 0-10”). Trzy razy w okresie (dzień 1, 7, 14) uczestnik eksportuje i odanonimizowuje krótki fragment logu czatu (np. 10-20 wymian), usuwając dane osobowe.

-Dni 15-18 (wywiad pisemny): wysyłam półstrukturyzowany wywiad pisemny (ok. 8-10 pytań otwartych), uczestnik odsyła odpowiedzi (ok. 20-40 min pracy).

-Dzień 21 (member-checking, 10 min): krótkie podsumowanie moich wstępnych tematów - pytam, czy oddają sens wypowiedzi; nanoszę ewentualne korekty znaczeń ³⁶

Całość projektuję tak, by nie dokładać obowiązków ponad rozsądną miarę (mikrosesyjne dzienniki, trzy zaznaczone fragmenty czatu, wywiad „na spokojnie” w domu).

3.3. Kryteria doboru uczestników i ich krótka charakterystyka.

Włączenie:

1. Wiek 18-22 lata;
2. Status ucznia technikum lub szkoły dla dorosłych w Zespole Szkół w Prabutach;
3. Regularny dostęp do smartfona/internetu;

³⁶ Creswell, J. W. (2013/2021, wyd. pol.). *Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Warszawa: PWN.



4. Gotowość do korzystania z chatbota w okresie 14 dni i do zapisywania krótkich refleksji;
5. Zgoda na przekazanie odanonimizowanych fragmentów rozmów (3 próbki).

Wyłączenie (bezpieczeństwo i spójność próby):

Aktualny ostry kryzys (myśli/plany samobójcze wymagające pilnej interwencji) - w takim przypadku oferuję pomoc i przekierowanie do specjalisty; 2) trwająca intensywne psychoterapia lub farmakoterapia rozpoczęta < 4 tyg. temu (duża zmienność nastroju); 3) brak zgody na anonimizację treści.

Decyzje opieram na zdroworozsądkowych standardach badań jakościowych z młodymi dorosłymi - bez patologizowania i bez stawiania diagnoz; celem jest opis doświadczenia, nie ocena kliniczna ³⁷

Wszyscy uczestnicy byli pełnoletni (18-22), uczęszczali do technikum lub szkoły branżowej w Zespole Szkół w Prabutach. Dobór miał charakter celowy (zróznicowanie doświadczeń i stylów pracy z czatem). Imiona zmieniono; dane wrażliwe anonimizowano (<...>).

P1 „Lena”, 18 lat, technikum

Perfekcjonizm akademicki, bezsenne noce przed sprawdzianami. Po rozmowie z botem chętnie stosuje oddech 4-7-8 i „5 minut teraz”. Najbardziej pomaga jej trafne nazwanie emocji („wstyd/lęk”) i jedno krótkie ćwiczenie. Źle reaguje na formułki, szybko prosi: „jedno pytanie na raz”.

P2 „Michał”, 19 lat, technikum

Silna orientacja zadaniowa. Traktuje bota jak narzędzie: „związłe: 3 kroki”, timer 20 min, check-lista. Empatyczne wstępy przewija. Często przełącza tryb na „związły”; woli model szybszy (np. mini), gdy liczy się tempo.

P3 „Oliwia”, 20 lat, szkoła dla dorosłych (tryb pracy zmianowej)

Po nocnych zmianach szuka „dyżurnego nocnego” -możliwości napisania o 1-2 w nocy. Potrzebuje krótkiej, nieoceniającej obecności i „odsyłania z mostem” w trudniejszych momentach. Dobrze reaguje na mikro-plan: prysznic/herbata/„jedno zdanie na rano”.

³⁷ Silverman, D. (2008/2012, wyd. pol.). *Prowadzenie badań jakościowych*. Warszawa: PWN.



P4 „Bartek”, 18 lat, technikum

Niska tolerancja na „kazania”. Potrzebuje konkretności i ruchu przy złości (10 pompek, reguła jeśli-to), a także natychmiastowej korekty etykiety („to nie smutek, tylko złość”). Chętnie tworzy wiadomości „na chłodno” (1 linia).

P5 „Kaja”, 19 lat, technikum

Wrażliwa na porównania i komentarze dotyczące wyglądu/efektu pracy. Kluczowym przełącznikiem ulgi jest ćwiczenie „fakt vs interpretacja” i jedna mocna linijka samowsparcia. Prosi bota o styl zwięzły z jednym pytaniem.

P6 „Szymon”, 20 lat, szkoła dla dorosłych (praca + nauka)

Łączy etat z nauką. Buduje „mapy poranka” (3 kroki + mała nagroda), prosi bota o podsumowania po przerwach połączenia. Często przełącza model (4o ↔ mini) w zależności od potrzeb (głębiej vs szybciej).

Uwagi wspólne.

U wszystkich widoczna była umiejętność negocjowania stylu („empatia czy konkret?”, „jedno pytanie”), a ulga najczęściej następowała, gdy rozmowę wieńczyło jedno działanie „na dziś”.

3.4. Narzędzia badawcze - opis i uzasadnienie

1. Dziennik „Emo-Chat” (rdzeń jakościowy). Po każdej znaczącej interakcji z botem uczestnik wpisuje krótko: (a) co czuł/a przed, (b) w trakcie (co powiedział/napisał bot, co to we mnie zrobiło), (c) po („zostało coś pomocnego/irytującego?”), (d) ocena 0-10 użyteczności danej rozmowy. To minimalizuje zniekształcenie pamięci i daje „temperaturę chwili”

2. Od-anonimizowane fragmenty logu czatu (weryfikacja). Trzy krótkie próbki (dzień 1/7/14) - po samodzielnym usunięciu danych osobowych (imion, nazwisk, nazw miejscowości, nicków). Logi służą temu, by sprawdzić, czy to, co uczestnik opisał, zgadza się z realnym przebiegiem rozmowy (triangulacja).



3. Wywiad pisemny (półustrukturyzowany). 8-10 pytań otwartych, np.: „Kiedy bot był dla Ciebie najbardziej pomocny - opisz scenę”, „Czy doświadczyłaś/łeś ‘plastikowej empatii’? Jak to brzmiało?”, „Jak nazwał(a)byś tę relację (terapeuta/przyjaciel/narzędzie/lustro/inaczej)? Dlaczego?”. Wywiad zamykam prośbą o metaforę (np. „bot jako...”) - metafory świetnie odsłaniają ukryte znaczenia ³⁸

4. Krótka miara relacyjna (opcjonalnie). Jeżeli promotor będzie oczekiwać jednego „mostu” do liczb, proponuję SRS-4 w roboczym tłumaczeniu własnym (4 linijki - więź, cele, metoda, ogólna ocena), wyłącznie jako dodatkowy punkt odniesienia, bez roszczeń diagnostycznych. Alternatywa: jedno pytanie 0-10 („Na ile ta dwutygodniowa rozmowa była dla Ciebie ogólnie wartościowa?”)

Dlaczego? Dziennik + log + wywiad dają mi głębię i sprawdzenie (to, co mówisz ↔ to, co jest w tekście czatu). Krótka liczba (SRS lub 0-10) pomaga tylko osadzić narracje w intuicyjnym punkcie odniesienia - nie „przykrywa” jakości

3.5. Procedura gromadzenia i opracowania danych

Krok 1. Spotkanie wstępne: wyjaśniam cel, przebieg, prawa uczestnika (dobrowolność, możliwość wycofania bez podania przyczyny), podpis świadomej zgody 18+. Nadaję pseudonim, instruuję: jak prowadzić dziennik i jak anonimizować logi (usuwanie identyfikatorów).

Krok 2. Okres 14 dni: uczestnik korzysta z wybranego chatbota „po swojemu” (to ważne: nie narzucam scenariusza) i wypełnia dziennik. W dniach 1/7/14 przesyła mi wyłącznie odanonimizowane fragmenty rozmów (bezpieczny folder).

Krok 3. Wywiad pisemny (dni 15-18): wysyłam pytania, uczestnik odsyła odpowiedzi.

Krok 4. Przygotowanie materiału do analizy: scalanie korpusu tekstów (dzienniki + logi + wywiady), nadanie wersji, wstępna de-identyfikacja (jeszcze raz sprawdzam brak danych wrażliwych). Pracuję w edytorze tekstu i arkuszu kalkulacyjnym.

Krok 5. Analiza IPA (opis w rozdz. 4): powolne czytanie, notatki brzegowe, kody in vivo, łączenie kodów w klastry, wyłonienie super-tematów i porównania między przypadkami.

³⁸ Kvale, S., Brinkmann, K. (2009/2010, wyd. pol.). *Wywiad jakościowy*. Warszawa: PWN.



Krok 6. Member-checking: krótkie podsumowanie tematów odsyłam uczestnikowi (mail), proszę o informacje: „co trafne / co do doprecyzowania”.

Krok 7. Uwiarygodnienie i audyt: proszę zaufaną osobę (psychologa) o przejrzanie śladu analitycznego dwóch przypadków - czy opis jest spójny z cytatami i moją matrycą kodów.

Krótką oceną relacji (SRS-4) była wypełniona po 1-2 wybranych sesjach, a gdy nie było to możliwe logistycznie - stosowano jedną ocenę 0-10 (na ile rozmowa pomogła teraz?).

3.6. Etyka i ochrona danych

Dobrowolność i prawo do wycofania. Uczestnik może przerwać udział na każdym etapie bez konsekwencji; to nie jest forma pomocy psychologicznej, lecz badanie narracji.

Poufność i anonimizacja. Pracuję wyłącznie na tekście (bez audio/wideo). Wszystkie materiały są pseudonimizowane: w dzienniku i logach proszę o usunięcie danych osobowych własnych i osób trzecich (imiona, nazwy szkół/firm, adresy). Ja dodatkowo sprawdzam i zaciemniam ewentualne szczegóły.

Przechowywanie danych: pliki przechowuję w zaszyfrowanym katalogu (dysk służbowy zabezpieczony hasłem), dostęp tylko dla mnie; po zakończeniu analizy kopia robocza zostaje zanonimizowana i przechowywana nie dłużej niż do obrony + 6 miesięcy (potem trwałe usunięcie). To zgodne z zasadą minimalizacji danych i dobrymi praktykami RODO w oświacie ³⁹

Postępowanie w sytuacji trudnej. Jeżeli w zapisie pojawiają się treści sugerujące poważny kryzys (np. myśli o samouszkodzeniu), reaguję jak pedagog: informuję o dostępnych ścieżkach pomocy (psycholog/pedagog szkolny, poradnia, lekarz POZ) i proponuję natychmiastowy kontakt z właściwymi służbami. Nie oceniam klinicznie - moje zadanie to bezpiecznie przekierować i nie szkodzić.

Refleksyjność i konflikt ról. Ponieważ działam w tej samej szkole, jasno oddzielam rolę badaczki (zbieram i analizuję narracje) od roli pedagogicznej (wsparcie i kryzys). W piśmie zgody zaznaczam, że udział (lub rezygnacja) nie wpływa na dostęp do szkolnej pomocy.

³⁹ UODO (2018–2025). *Ochrona danych osobowych w szkołach i placówkach oświatowych -poradniki i aktualizacje*. Warszawa: Urząd Ochrony Danych Osobowych.

4. Przygotowanie materiału do analizy

Ta część opisuje jak dokładnie porządkuję i standaryzuję korpus danych, zanim przejdę do samej analizy IPA. Ponieważ nie zbieram nagrań (wyłącznie teksty), „transkrypcja” oznacza tu raczej oczyszczenie, ujednoczenie i opisanie materiału: dzienników Emo-Chat, odanonimizowanych fragmentów czatu oraz odpowiedzi z wywiadów pisemnych.

4.1. Skład korpusu i minimalna jednostka analizy

Do analizy włączam trzy źródła tekstu, tworzące spójny korpus:

Dziennik „Emo-Chat” - krótkie wpisy po „istotnych” rozmowach z botem (schemat: przed / w trakcie / po + ocena 0-10).

Fragmenty logów czatu (3 próbki) - odanonimizowane przez uczestnika, po 10–20 wymian każda (dni: 1, 7, 14).

-Wywiad pisemny - odpowiedzi na 8-10 pytań otwartych (później, w dniach 15-18).

Minimalną jednostką analizy jest wypowiedź uczestnika w kontekście: akapit dziennika, krótki fragment z logu lub odpowiedź na pojedyncze pytanie wywiadu. Dzięki temu podczas kodowania nie „rwiję” sensu - a jednocześnie nie muszę operować zbyt długimi blokami.

4.1.2 Nadawanie pseudonimów i meta danych

Każdemu uczestnikowi nadaję stały pseudonim (P1...P6). Każdy plik/wpis dostaje metadane, które później widzę w nagłówku:

[ID] Pseudonim (np. P3),

[Źródło] D (dziennik) / L (log czatu) / W (wywiad),



[Data i czas] (RRRR-MM-DD hh:mm),

[Kontekst] (2-6 słów kluczy, np. „bezsenność / rozmowa po kłótni / zaliczenie”),

[Ocena] jeśli dotyczy (0-10 z dziennika).

Przykładowy nagłówek:

P3 | D | 2025-10-04 23:18 | „bezsenność, sprawdzian jutro” | ocena 7/10

Takie lekkie metadane ułatwiają później łączenie narracji wątkiem (np. „nocne rozmowy”) bez wglądu w dane osobowe.

4.1.3 Anonimizacja- jak i co ukrywam

Przed włączeniem do korpusu usuwam lub zastępuję wszystkie identyfikatory: imiona/nicki, nazwy miejsc, szkoły, firmy, dokładne adresy, numery telefonów, konta w social mediach, szczegóły, które mogłyby kogoś zidentyfikować (np. unikalny przebieg leczenia). Zasada: zachować sens, ukryć tożsamość.

Stosuję prosty słownik zastępników w nawiasach trójkątnych:

-<imię_osoby>, <miasto>, <szkoła>, <lekarz>, <data_przybliżona>, itd.

-kwoty i daty dokładne zaokrąglam (np. „w maju” zamiast „14 maja o 9:12”), gdy nie są kluczowe.

Mikro-przykład (po anonimizacji):

„Napisałam do bota po kłótni z <imię_osoby> w <miasto>. Dostałam propozycję oddechu 4-7-8. Trochę pomogło, ale irytuje mnie, gdy odpowiada w stylu ‘rozumiem, że to trudne’.”

Po anonimizacji robię drugi przegląd „na zimno”, żeby upewnić się, że nie pozostały „ślady poboczne” (np. nazwy małych miejscowości, unikalne nazwy użytkownika), zgodnie z zasadą minimalizacji danych .



4.1.4 Standaryzacja i zasady redakcji tekstu

Nie poprawiam stylu uczestników - zachowuję oryginalny język, emotikony, wielkie litery, pauzy (np. „...”), bo właśnie one niosą emocje i są ważne w IPA .

Zasady:

-Literówki poprawiam tylko wtedy, gdy utrudniają zrozumienie (wtedy dodaję [sic] przy cytowaniu, jeśli sens mógłby być sporny).

-Emotikony i CAPS zachowuję („□”, „JESTEM WYKOŃCZONA”), bo sygnalizują ton.

-Wulgaryzmy maskuję częściowo (np. „k****”), żeby nie zniekształcić ekspresji, a jednocześnie zachować umiar redakcyjny.

-Cytaty z bota w logach wyróżniam w tekście półpauzą i kursywą: - „...” (uczestnik bez kursywy).

-Jeśli uczestnik wkleił dłuższy passus z internetu, oznaczam go jako (cytat zewnętrzny) i nie analizuję merytorycznie, tylko reakcję uczestnika na ten fragment (konsekwencja podejścia fenomenologicznego) ⁴⁰

4.1.5 Porządkowanie plików i wersjonowanie

Każdy plik nazywam tak, by nazwa od razu mówiła, co to jest:

P1_D_2025-10-03_2105_v1.txt, P1_L_2025-10-07_... itd.

W osobnym pliku „DZIENNIK_ANALIZY.txt” zapisuję datowane wpisy: co dołączyłam, co oczyściłam, co zmieniłam, dlaczego -to mój ślad decyzyjny na wypadek audytu/recenzji .

Duże zmiany oznaczam numerem wersji (v2, v3). Pozwala to cofnąć się i sprawdzić, czy interpretacja nie „odjechała”.

⁴⁰ Pietkiewicz I., Smith J. A. *Interpretacyjna analiza fenomenologiczna w badaniach jakościowych*. Warszawa: PWN, 2022.



4.1.6 Kontrola jakości materiału (spójność i kompletność)

Na etapie przygotowania sprawdzam:

- Kompletność (czy są trzy próbki logów, czy dziennik ma wpisy z kilku dni, czy wywiad wrócił),
- Spójność (czy pseudonimy/metadane zgadzają się między plikami),
- Równowagę źródeł (czy nie opieram się na samych wywiadach bez dzienników - IPA preferuje gęste dane z różnych momentów)

Jeśli brakuje drobnego elementu (np. jedna próbka logu jest uboższa), nie dopytuję - trzymam się idiograficznego charakteru IPA; ważniejsze jest, by nie naruszać codziennego rytmu uczestnika niż „dopchać” liczby stron

4.1.7 Co robię z „długimi” rozmowami z botem

Niektóre dialogi mają po kilkaset linijek. Trzymam się ustalonego z uczestnikiem reguł wyboru epizodów:

- epizody „silnie emocjonalne” (np. kryzys bezsenności, atak paniki),
- epizody „przełomowe poznawczo” (np. moment „kliknęło - zrozumiałem”),
- epizody „frustracja/irytacja” (np. „plastikowa empatia”, puste rady).

To jest selekcja sensu, nie cenzura. Uczestnik pierwszy decyduje, które fragmenty oddają jego doświadczenie; ja tylko dbam o różnorodność sytuacji (co najmniej po jednym epizodzie z każdej kategorii, jeśli to możliwe). Takie świadome próbkowanie jest w IPA praktyką akceptowalną - zależy nam na „grubych opisach”, a nie na pełnej rekonstrukcji całych rozmów ⁴¹

⁴¹ Flick U. *Jakość w badaniach jakościowych*. Warszawa: PWN, 2012



4.1.8 Ochrona danych i organizacja pracy

Gdzie trzymam pliki? Na zaszyfrowanym folderze (hasło + uwierzytelnianie), folder z dostępem tylko dla mnie, kopia zapasowa w osobnym, również zabezpieczonym katalogu.

Jak długo? Do obrony + 6 miesięcy, potem trwale usunięcie („bezpowrotne skasowanie”), zgodnie z zasadą ograniczenia przechowywania

Czego nie zbieram? Żadnych danych wrażliwych ponad to, co niezbędne do zrozumienia doświadczenia; jeśli takie wątki przypadkiem się pojawią (np. konkretne nazwisko lekarza), wycina je anonimizacja.

Korespondencja (dostarczenie materiałów) - wyłącznie służbowy e-mail szkoły lub bezpieczny folder; w korespondencji unikam szczegółów zdrowotnych, przypominam o anonimizacji.

Te proste zasady wystarczają, by w warunkach szkolnych działać zgodnie z RODO i z dobrymi praktykami pracy na tekstach uczniów.⁴²

4.1.9 Mój dziennik refleksyjny

Równolegle prowadzę dziennik refleksyjny: krótkie zapiski kiedy i dlaczego coś mnie poruszyło, co przypuszczam na temat znaczenia danego fragmentu, gdzie mogę „dopowiadać” historię (bo znam realia szkoły). W IPA nie udajemy neutralności - zamiast tego ujawniamy swoje założenia i pilnujemy, by cytat miał pierwszeństwo przed interpretacją.

4.1.10 Podsumowanie

Po tym etapie mam: (a) czysty, opisany korpus (D + L + W) z metadanymi; (b) kompletny audit trail (nazwy plików, decyzje, wersje); (c) pewność, że chronię prywatność uczestników; (d) „mapę” materiału (kiedy, w jakim kontekście, jak się to czuło). To wystarcza, by w 4.2

⁴² UODO. *Ochrona danych osobowych w szkołach i placówkach oświatowych - poradniki i aktualizacje*, 2018–2025.



wejść w kodowanie in vivo, budowanie klastrów i wreszcie cztery super-tematy - już bez obawy, że opieram się na przypadkowych, nieprzejrzystych wycinkach.

4.2 Etapy Interpretatywnej Analizy Fenomenologicznej (IPA) - jak to robię, krok po kroku

Poniżej opisuję realny przebieg analizy - tak, jak faktycznie będę pracować z materiałem. Trzymam się klasycznych zaleceń IPA (czytanie–notowanie–kodowanie–klastry–super-tematy–porównania przypadków), ale piszę „po ludzku”, z krótkimi mini-przykładami. Podstawą są polskie opracowania IPA i metod jakościowych.

4.2.1 Zasada przewodnia: „najpierw głos uczestnika, potem moja interpretacja”

W IPA centralne jest doświadczenie osoby badanej. Dlatego każdy krok zaczynam od dosłownych słów uczestnika (kody in vivo), a dopiero potem dopisuję sensy i hipotezy. Unikam liczenia słów czy procentów - tu nie statystyka decyduje, lecz gęstość znaczeń.

Krok 1 - wielokrotne czytanie i notatki brzegowe. Zaczynam od powolnego czytania każdego dziennika, logu i wywiadu. Na marginesie notuję trzy rzeczy: język (słowa-haki), emocje (jak to brzmi) i treść (co się dzieje). Przykład: w dzienniku P3 słowo „cisza” pojawia się pięć razy w jednym akapicie - zapisuję to jako potencjalny motyw „bezpiecznej przestrzeni”.

Krok 2 - kody in vivo (blisko słów uczestnika). Wypisuję krótkie etykiety z oryginalnych słów: „nocny rozmówca”, „bez oceny”, „plastikowa empatia”. Nie poprawiam stylu; zależy mi na języku uczestnika.

Krok 3 - łączenie kodów w motywy. Kody grupuję w pary i trójki (np. „nocny rozmówca” + „cisza” + „bez oceny” → motyw: „bezpiecznie w nocy”). Sprawdzam, co łączy przypadki (P1 ≈ P5), a co się rozchodzi (P2 ≠ P4).

Krok 4 - super-tematy i mapa zależności. Z motywów buduję 3–4 super-tematy. Rysuję prostą mapę: strzałki między motywami, krótkie cytaty pod spodem. To pomaga pilnować, by wnioski nie „odjechały” od materiału.



Krok 5 - kontrola uprzedzeń (dziennik badacza). Po każdym etapie zapisuję własne przypuszczenia i korekty („spodziewałam się, że empatia bota będzie kluczowa; okazało się, że częściej wraca tempo i pora rozmowy”). To moja „szczera notatka”, która ogranicza nadinterpretację.

Krok 6 -porównania między przypadkami (case × theme). Tworzę prostą matrycę: w wierszach osoby (P1–P6), w kolumnach super-tematy. Zaznaczam „+”, „-” i cytat-przykład. Dzięki temu widzę zarówno wspólne jądro, jak i kontrprzykłady.

Krok 7 - weryfikacja i domykanie. Wracam do surowych tekstów, sprawdzam, czy cytaty rzeczywiście niosą wniosek. Gdzie to możliwe, proszę uczestnika o krótkie potwierdzenie sensu (member-checking w formie adnotacji).

4.2.2 Mikro-ścieżka analityczna.

Cytat: „On zawsze ma czas o trzeciej w nocy, a ludzie śpią.”

-Kody in vivo: „zawsze ma czas”, „o trzeciej w nocy”.

-Kody opisowe: nocne używanie; dostęp 24/7; samotność nocna.

-Kody interpretacyjne: bezpieczeństwo przez dostępność, bot jako „dyżurny”.

-Klastry: (A) bezpieczna przestrzeń; (B) regulacja emocji w nocy.

-Super-temat: „Bezpieczna przestrzeń bez oceny” (z podtematem „nocne kotwice”).

Tę samą ścieżkę powtarzam dla wielu cytatów - to buduje spójność tematu.

4.2.3 Stabilność sensów: sprawdzanie swojej interpretacji.

Żeby nie „pociągnąć” tekstu w stronę moich oczekiwań:

-wracam do źródła (czy to, co napisałam, „niesie” słowa uczestnika),



- zaznaczam fragmenty niepasujące (kontrprzykłady- one często oczyszczają temat),
- robię krótkie member-checking mailowe: wysyłam 2-3 zdania opisu tematu z 1-2 cytatami - pytam, czy to „jest o mnie”, czy coś bym zmienił(a).
- proszę osobę trzecią o przejrzenie śladu analizy dla 1-2 przypadków (z anonimizacją), by sprawdzić zgodność cytatów i wniosków .

4.2.4 Jak decyduję, że „wystarczy” (nasylenie w IPA).

W IPA nie chodzi o „statystyczne nasylenie” - raczej o moment, gdy każdy nowy fragment potwierdza lub delikatnie modyfikuje istniejące tematy, ale nie wywraca mapy znaczeń. W praktyce pojawia się to po pełnym przejściu wszystkich trzech źródeł (dzienniki, logi, wywiady) i dopięciu super-tematów wewnątrz każdego przypadku oraz między przypadkami.

4.2.5 Oprogramowanie czy „analog”?

Analizę prowadzę zasadniczo „na tekście” (edytor + arkusz), bo przy małej próbie ważniejsza jest uważność niż liczba funkcji. Jeśli skorzystam z CAQDAS (np. MAXQDA/NVivo), to tylko jako półka na kody - decyzje interpretacyjne i tak dokumentuję w dzienniku analizy. Kluczowe jest, by każdy krok był odtwarzalny („audit trail”) ⁴³

4.2.6 Efekt końcowy 4.2 - co dostarczam do Rozdz. 5

Po przejściu tych kroków mam:

- atlas cytatów (z metadanymi),
- zestaw klastrów dla każdego przypadku,
- 3-5 super-tematów z opisami i cytatami z różnych osób,

⁴³ Creswell J. W. *Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Warszawa: PWN, 2021



-krótki portret każdego uczestnika (kontekst używania bota),

-opis podobieństw i różnic między przypadkami.

To stanowi szkic całego Rozdziału 5 -zbudowanego od głosu uczestnika do interpretacji, a nie odwrotnie

4.3 Uwiarygodnienie: jak dbam o rzetelność analizy jakościowej

W badaniach jakościowych nie broni nas „siła statystyki”. Wiarygodność budujemy inaczej: przejrzystością kroków, sprawdzaniem sensów z różnych stron i refleksyjnością badaczki. Poniżej opisuję, jakie strategie stosuję w tym projekcie - po ludzku i krok po kroku- od triangulacji (różne źródła), przez member-checking (krótka konsultacja z uczestnikami), po audyt zewnętrzny (drugi czytelnik). Odwołuję się do polskich opracowań IPA i metod jakościowych ⁴⁴

4.3.1 Zasady ogólne (cztery filary jakości)

Kieruję się czterema prostymi regułami:

1. Wiarygodność (credibility) - czy opis naprawdę „niesie” doświadczenie uczestników?
2. Przenaszalność (transferability) - czy daję „grube opisy”, by czytelnik mógł ocenić, na ile wnioski pasują do jego kontekstu?
3. Niezmiennność/Sprawdzalność (dependability) - czy mój audit trail pozwala prześledzić decyzje analityczne?
4. Potwierdzalność (confirmability) - czy widać, gdzie mówi uczestnik, a gdzie ja dopowiadam (dziennik refleksyjny, cytaty, kontrprzykłady)

⁴⁴] Silverman D. *Prowadzenie badań jakościowych*. Warszawa: PWN, 2012



4.3.2 Triangulacja: trzy źródła i jasne reguły porównywania

Co trianguję? Zestawiam dzienniki „Emo-Chat”, krótkie logi czatu (3 próbki) i wywiady pisemne. Każdy wątek (np. „bezpieczna przestrzeń”, „plastikowa empatia”, „bot jako lustro”) sprawdzam, czy:

(Z) pojawia się zgodnie w co najmniej 2 źródłach,

(CZ) jest częściowo zgodny (np. dziennik: ulga; log: neutralna parafraza),

(R) są rozbieżności (np. w wywiadzie - irytacja, w logu - wdzięczność).

Nie liczę procentów; wpisuję literę (Z/CZ/R) przy temacie i krótko notuję dlaczego. Przykład zapisu:

P3, „bezpieczna przestrzeń”: D-Z („pusty pokój”), L-CZ (parafraza + odsyłacz), W-Z (ulga nocą).

Po co? Triangulacja nie ma „udowodnić”, że każdy czuje tak samo, tylko zobaczyć stabilność sensu w opowieściach danej osoby - i uczciwie odnotować wyjątki.

4.3.3 Member-checking: krótki, bezpieczny feedback od uczestników

Po wyłonieniu wstępnych tematów (dla każdego przypadku osobno) wysyłam do uczestnika krótką, maks. 1-stronicową notatkę: 2-3 zdania opisu tematu + 1-2 cytaty (już po anonimizacji). Proszę o odpowiedź na dwa zdania:

-, „Co jest trafne?”

-, „Co byś doprecyzował(a)/zmienił(a)?”

Jeśli uczestnik nie odpowie - nie dopycham (dobrowolność). Gdy zgłasza korektę, zaznaczam ją w dzienniku analizy i w razie potrzeby modyfikuję opis tematu (np. zmiana nazwy „plastikowa empatia” na „sztywna uprzejmość”, jeśli ten język lepiej oddaje jego doświadczenie) .

Uwaga praktyczna: kontakt prowadzę wyłącznie kanałem uzgodnionym wcześniej (służbowy



mail), nie przesyłam obszernych fragmentów logów - tylko wybrane, zanonimizowane cytaty z własnymi słowami uczestnika ⁴⁵

4.3.4 Audyt zewnętrzny: „drugi czytelnik” bez liczenia współczynników

Nie wprowadzam „podwójnego kodowania” i nie liczę zgodności statystycznej (to nie jest celem IPA). Zamiast tego proszę niezależną osobę (psycholog szkolny) o przegląd śladu analizy dla dwóch przypadków:

- pakiet: fragment korpusu (dziennik + log + wywiad), moje kody in vivo, klastry, opis tematu;
- pytania do audytora: „Czy cytaty rzeczywiście niosą ten temat?”, „Co przegapiłam?”, „Gdzie widzisz kontrprzykłady?”.

Wyniki audytu wpisuję do audit trail i -jeśli trzeba - koryguję definicję tematu lub dodaję sekcję „co nie pasowało” w rozdz. 5 (to zwiększa przejrzystość).

4.3.5 Dziennik refleksyjny i „bracketing”

Jako pedagog tej szkoły znam realia, co ma plusy (zaufanie) i minusy (ryzyko dopowiedzeń). Dlatego:

- prowadzę dziennik refleksyjny (kiedy i dlaczego „ciągnie mnie” do jakiegoś sensu),
- stosuję zasadę pierwszeństwa cytatu - najpierw głos uczestnika, dopiero potem moja interpretacja,
- zaznaczam, gdzie wnioski są robocze/słabsze (np. oparte głównie na wywiadzie bez dziennika).

To klasyczny sposób na „odstawić na bok” własne założenia w IPA, zamiast udawać pełną neutralność.

⁴⁵ Kvale S., Brinkmann K. *Wywiad jakościowy*. Warszawa: PWN, 2010



4.3.6 Przypadki negatywne i kontrprzykłady

Gdy pojawia się fragment niepasujący do tematu (np. ktoś czuje ciepło i bliskość, choć inni mówią o „plastikowej empatii”), nie wygładzam tego. Zbieram takie kontrprzykłady i w rozdz. 5 pokazuję je w osobnej części. To chroni przed „efektem jednego głosu” i zwiększa wiarygodność opisu ⁴⁶

4.3.7 „Grube opisy”: jak zwiększam przenaszalność

W wynikach dbam o konkret: krótkie sceny („noc przed sprawdzianem”, „po kłótni z <imię_osoby>”), kontekst („rozmowa o 3:00”, „ćwiczenie oddechowe 4-7-8”), a nie tylko ogólne etykiety („lęk”, „pomogło”). Dzięki temu czytelnik z innej szkoły może rozpoznać podobne sytuacje i sam ocenić, na ile wnioski „przenoszą się” do jego warunków.

4.3.8 Transparentność cytowania (co pokazuję, co minimalnie redaguję)

Cytaty wybieram tak, by oddać spektrum: głosy większości i głosy mniejszości. Nie „sklejam” wypowiedzi, nie zmieniam sensu; skróty zaznaczam [...]. Emotikony i CAPS zachowuję; wulgaryzmy maskuję („k***”). To pozwala usłyszeć ton bez naruszania dobrego smaku i prywatności ⁴⁷

⁴⁶ Creswell J. W. *Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Warszawa: PWN, 2021

⁴⁷ Flick U. *Jakość w badaniach jakościowych*. Warszawa: PWN, 2012



4.3.9 Ograniczenia tych procedur

Member-checking może nie zadziałać u każdej osoby (brak czasu, chęci). Traktuję to jako miłą nadbudowę, nie warunek.

Drugi czytelnik widzi tylko wycinek (anonimizacja), więc nie oceni „całości świata”. Jego rola to lustro metodologiczne, nie sędzia.

Triangulacja w małej próbie nie „uśrednia” doświadczeń - pomaga raczej wyostrzyć sensory w każdej historii.

Wszystkie te ograniczenia opiszę otwarcie w rozdz. 6 (Ograniczenia), by czytelnik wiedział, co ta praca może, a czego nie może powiedzieć.⁴⁸

4.4 Zasady cytowania i redakcji wypowiedzi

Ta część wyjaśnia, w jaki sposób prezentuję cytaty z dzienników, fragmentów czatów i wywiadów, aby czytelnik mógł „usłyszeć” ton wypowiedzi, a jednocześnie żebym nie odsłoniła tożsamości uczestników i osób trzecich. Reguły wynikają z praktyk badań jakościowych (IPA) i polskich zaleceń ochrony danych .

4.4.1 Co uważam za „cytat” w tej pracy

Cytatem jest nieedytowany sens wypowiedzi uczestnika (zachowuję jego słowa, interpunkcję, emotikony, wielkie litery) lub dosłowny fragment odpowiedzi czatbota. Cytaty pokazuję tylko wtedy, gdy wnoszą coś do tezy tematu (nie „dla ozdoby”) i gdy da się je zanonimizować bez utraty znaczenia.

⁴⁸ Creswell J. W. *Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Warszawa: PWN, 2021

4.4.2 Oznaczanie źródła i kontekstu każdego cytatu

Pod każdym cytatem podaję krótki opis źródła w nawiasie, żeby czytelnik wiedział, skąd pochodzi fragment:

P3, dziennik, 2025-07-04, „bezsenność przed egzaminem na prawo jazdy”

P1, log czatu (dzień 7), „kłótnia z <imię_osoby>”

P5, wywiad pisemny, pyt. 4

Takie „metki” nie identyfikują osoby, a dają minimalny kontekst (co zgodne z zasadą „grubych opisów”).

4.4.3 Jak odróżniam głos uczestnika od głosu bota.

Żeby nie mieszać ról, wypowiedzi czatbota wyróżniam kursywą i poprzedzam półpauzą:

- „*Rozumiem, że to dla Ciebie wymagające. Spróbujmy ćwiczenia oddechowego...*”

Wypowiedź uczestnika pozostaje bez kursywy. Gdy w jednym cytacie przeplatają się obie strony, każdą linię zaczynam od półpauzy - to czytelny zapis dialogu.

4.4.4 Emotikony, CAPS, literówki - co zostawiam, co poprawiam

Emotikony i CAPS zachowuję (np. „☐”, „JESTEM WYKOŃCZONA”), bo niosą emocje i ton.

Literówki poprawiam tylko, gdy utrudniają zrozumienie. Jeśli poprawka mogłaby zmienić interpretację, zaznaczam ją [sic] lub krótką notą: (poprawiono literówkę).

Wulgaryzmy maskuję częściowo: „k***”, żeby zachować ekspresję bez dosłowności.

Wstawki redakcyjne dodaję w kwadratowych nawiasach: [doprecyzowanie], a skróty cytatu oznaczam [...].



4.4.5 Anonimizacja w treści cytatu.

W cytacie zastępuję identyfikujące szczegóły tagami w nawiasach trójkątnych:

-<imię_osoby>, <miasto>, <szkoła>, <lekarz>, <data_przybliżona>.

Przykład:

„Po kłótni z <imię_osoby> w <miasto> napisałam do bota o 3:00. Najpierw „rozumiem...”, potem oddech 4-7-8 - pomogło na 10 minut.”

Dane nadmiarowe (np. nazwa małej wioski, bardzo szczegółowy opis wydarzenia) uogólniam („w weekend”, „w mniejszej miejscowości”), jeśli nie są kluczowe dla sensu.

4.4.6 Długość i dobór cytatów.

Zamiast wkładać jeden bardzo długi blok, wolę kilka krótszych ujęć z różnych źródeł i osób - to lepiej pokazuje spektrum przeżyć. Przy każdym super-temacie staram się pokazać różne głosy (co najmniej 3 uczestników), w tym kontrprzykład, jeśli istnieje (np. ktoś nie czuje „plastikowej empatii”, tylko „ciepło”) To chroni przed „efektem jednego bohatera”.

4.4.7 Cytaty a prawa uczestników: czego nie pokażę

Nie zamieszczam fragmentów, które mogłyby wtórnie zranić autora (np. bardzo intymne szczegóły rodzinne), jeżeli sens tematu da się pokazać mniej inwazyjnym cytatem. W przypadkach opisujących ryzyko samobójcze stosuję parafrazę z jasnym oznaczeniem (parafraza wrażliwego fragmentu) i skupiam się na reakcji uczestnika oraz na tym, jak zadziałał bot (np. odsyłanie do pomocy) ⁴⁹To zgodne z zasadą minimalizacji ujawniania. ⁵⁰

⁴⁹ Polskie Towarzystwo Psychologiczne. *Kodeks etyczno-zawodowy psychologa*. Warszawa: PTP, 2018/2023.

⁵⁰ UODO. *Program „Twoje dane – Twoja sprawa” i poradniki dla szkół*. 2021-2025.



4.4.8 Gdy w cytacie pojawia się język obcy

Jeśli uczestnik zacytuje bota po angielsku lub użyje angielizmu, zostawiam oryginał, a po cytacie wstawiam krótkie tłumaczenie w nawiasie okrągłym: („try box breathing” – „spróbuj oddychania pudełkowego”). Dzięki temu nie fałszuję brzmienia, a jednocześnie ułatwiam lekturę osobie, która nie zna terminu.

4.4.9 Kolejność: od cytatu do sensu, nie odwrotnie

Najpierw daję cytat(y), potem krótki komentarz interpretacyjny - 2-3 zdania, które wyjaśniają, dlaczego ten fragment stoi pod danym podtematem (np. „to przykład bezpieczeństwa przez dostępność 24/7”). Taki porządek uczytelnia logikę IPA: głos → kod → klaster → super-temat⁵¹

4.4.10 Jak oznaczam zmiany interpunkcyjne i skróty

Wycięcia - [...] (nie usuwam w ten sposób sensu wypowiedzi).

Doprecyzowania - [słowo] (np. „[napady] lęku”).

Dopowiedzenia narracyjne (dla zrozumienia sceny) - w osobnym zdaniu, poza cytatem.

Przykład pełny:

„Piszę do niego w nocy. - „Rozumiem, że to trudne.” Czuję ulgę i irytację jednocześnie. [...]

Gdy proponuje oddech, robię to trzy razy i trochę odpuszcza.”

(P2, dziennik, 2025-08-07, „nocna bezsenność”).

4.4.11 Kiedy używam parafrazy zamiast cytatu

Parafrazuję, gdy:

⁵¹ Creswell J. W. *Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane*. Warszawa: PWN, 2021



-dosłowność zagraża anonimowości (unikalny opis sytuacji w małej miejscowości),

-treść jest ekstremalnie wrażliwa,

-wypowiedź jest bardzo długa i rozproszona, a sens można oddać krócej.

Parafrazy oznaczam wprost („Parafraza: ...”) i zawsze dokładam jeden krótki cytat, który „zaczepia” interpretację w oryginalnych słowach.

4.4.12 Spójność zapisu w całej pracy

Te same reguły (kursywa bota, [...], <tagi> anonimizacji, metki źródła pod cytatem) stosuję wszędzie: w wynikach (rozd. 5), w dyskusji (gdy wracam do cytatów) oraz w aneksie (jeśli umieszczam dłuższe próbki). Dzięki temu recenzent nie musi się domyślać, jak czytać fragmenty – schemat jest jeden i czytelny.

4.4.13 Dlaczego tyle uwagi formie?

W IPA forma niesie treść: pauza, wielkie litery, powtórzenia i emotikony to sygnały emocji i znaczeń. Gdybym „wygładziła” język, spłaszczyłabym doświadczenie. Te zasady nie są kosmetyką - to element metody, który pozwala raportować wyniki wiernie i etycznie.

4.5 Jak raportuję wyniki

Ta sekcja wyjaśnia, jak będzie zbudowany Rozdział 5 i jakich zasad się trzymam, żeby głos uczestników był pierwszoplanowy, a interpretacja - przejrzysta i uczciwa. To nie jest teoria, tylko format pracy, który od razu wdrożę przy pisaniu wyników.

4.5.1 Struktura całego rozdziału 5

Wprowadzenie do wyników:

1. Krótko przypominam pytania badawcze (RQ1–RQ4).
2. Wyjaśniam, jak liczyć się będą „tematy” i „super-tematy”.



3. Zaznaczam, że pracuję wyłącznie na tekście (dzienniki, logi, wywiady) i że cytaty są anonimizowane.

Cztery super-tematy-każdy super-temat ma identyczny układ.

Porównania między przypadkami -słowny opis podobieństw i różnic (bez tabel): „co wspólne”, „co odmienne”, „co wyjątkowe”.

Krótką syntezą-jak tematy łączą się w spójny obraz doświadczenia „dialogu z algorytmem”.

4.5.2 Format pojedynczego super-tematu

Tytuł super-tematu (np. „Bezpieczna przestrzeń bez oceny”)

a) Definicja i sens przewodni

Krótko opisuję, co dokładnie ten temat znaczy w ustach uczestników. Zero żargonu.

Przykładowe zdanie otwierające: „Uczestnicy opisują bota jako miejsce ‘bezpiecznie obojętne’: można mówić bez ryzyka oceny, nawet o trzeciej w nocy.”

b) Mapa pod-tematów

W formie zwykłego tekstu (bez tabel) pokazuję 3-4 pod-wątki, np.: „nocne kotwice”, „anonimowy wentyl”, „bez oczu, które patrzą”, „cisza zamiast presji”.

c) Cytaty ilustrujące

3-6 krótkich cytatów z różnych osób i źródeł (dziennik / log / wywiad), z metkami źródła (zgodnie z 4.4).

-Pamiętam o kontrprzykładzie (jeśli jest), żeby nie wyglądać rzeczywistości.

-Trzymam „higienę cytatu”: emotikony, CAPS, skróty [...], tagi <anonimizacja>.

d) Komentarz interpretacyjny

Wyjaśniam, dlaczego cytaty wiszą pod tym, a nie innym tematem: „to przykład bezpieczeństwa wynikającego z dostępności 24/7, a nie z empatycznej relacji”.



e) Zderzenie z literaturą

Krótko odnoszę temat do polskich źródeł z Rozdz. 2 (tylko to, co pomaga zrozumieć sens; bez referatu).

f) Warianty i napięcia

Co działa inaczej u poszczególnych osób? Gdzie temat „pęka” (np. „bez oceny” vs. „plastikowa empatia”)?

g) Wnioski praktyczne

1-3 zdania „co z tym robi pedagog/psycholog/projektant aplikacji w szkole”.

4.5.3 Jak wybieram cytaty

Krótko, a trafnie. Lepiej trzy cytaty po 3-5 zdań niż jeden blok na stronę.

Różnorodność źródeł. W każdym temacie pokazuję głos z dziennika, z logu i z wywiadu, jeśli to możliwe.

Metki kontekstu pod cytatem (np. „P3, dziennik, 2025-10-04, ‘bezsenność przed sprawdzianem’”).

Kontrprzykład - minimum jeden, jeśli istnieje (zwiększa wiarygodność).

Delikatna parafraza tylko tam, gdzie dosłowność grozi identyfikacją lub wtórnym zranieniem (oznaczam: Parafraza: ...).

4.5.4 Jak opisuję podobieństwa i różnice

Zamiast tabeli buduję krótkie akapity porównawcze:

Wspólne jądro - np. „u wszystkich noc to okres najsilniejszej potrzeby ‘bezpiecznego pokoju’”.

Rozbieżności sensu- np. „dla P2 ‘bezpieczny’ = ‘obojętny’, dla P5 ‘bezpieczny’ = ‘ciepły’ (mimo świadomości, że to algorytm)”.



Wyjątki - np. „P6 mówi o ‘nudzie’, nie o bezpieczeństwie - temat nie działa w ogóle”.

To daje 2-3 strony żywego, uczciwego porównania bez przestawiania liczb.

4.5.5 Spójność języka i nawigacja po rozdziale

Te same nazwy super-tematów i pod-tematów w 4.2, 4.5 i 5.

Stały porządek w każdym temacie: definicja → pod-wątki → cytaty → interpretacja → literatura → warianty → implikacje.

Powroty do tych samych osób zawsze z tą samą metką („P3, dziennik ...”), żeby recenzent się nie gubił.

4.5.6 Co nie trafi do wyników

Nie zamieszczam fragmentów, które mogą zidentyfikować osoby trzecie lub wtórnie zranic autora.

Nie wstawiam „najładniejszych” cytatów, jeśli są nieprzedstawicielskie dla tematu.

Nie „dokręcam” interpretacji, gdy mam tylko jeden wąty przykład - wtedy temat łąduje w „wyjątkach i napięciach”.

4.5.7 Mini-glossary wyników

Na początku rozdziału 5 wstawię króciutkie „Jak czytać wyniki” (6-8 zdań): co znaczy metka P3, dziennik..., co oznacza [...], dlaczego wypowiedzi bota są kursywą itd. To od razu obniża próg lektury i „wyjaśnia konwencję”.



Rozdział 5. Wyniki

5.0 Wprowadzenie do wyników

Ten rozdział pokazuje, co młodzi dorośli faktycznie przeżywają, kiedy rozmawiają z chatbotem terapeutycznym. Zgodnie z podejściem IPA idę od słów uczestników do sensu: najpierw cytaty i krótkie sceny rozmowy, potem ujęte w kody i pod-tematy, aż wreszcie w super-tematy (duże wątki wspólne dla kilku osób).

Z czego korzystam?

Materiał tworzą trzy źródła tekstowe, zebrane w tym samym dwutygodniowym schemacie u N = 6 pełnoletnich uczniów technikum i szkoły branżowej:

-Dzienniki „Emo-Chat” (zapisy „przed-w trakcie-po” rozmowie z botem + krótka ocena 0-10 „na ile to pomogło teraz?”),

-Krótkie fragmenty logów czatu z 3 dni (np. dzień 1/7/14) - po anonimizacji,

-Wywiady pisemne (8-10 pytań otwartych o doświadczenie dialogu z algorytmem).

Jak czytać ten rozdział?

-Cytaty uczestników podaję dosłownie (z emotikonami/CAPS, jeśli niosą sens).

-Wypowiedzi bota oznaczam kursywą.

-Dane wrażliwe ukrywam w tagach: <imię_osoby>, <miasto>, <szkoła>.

-Pod każdym cytatem jest metka: P#, źródło, data, „kontekst”.

-W IPA nie liczę procentów - pokazuję znaczenia i warianty. Jeśli pojawia się liczba (np. ocena 0-10), traktuję ją jako orientacyjną, nie do statystyki.

Kim są uczestnicy (pamięciowo, w jednym zdaniu)?

P1 „Lena” (18) -perfekcjonizm i bezsenne noce;

P2 „Michał” (19) - traktuje bota narzędziowo („3 kroki, timer 20 min”);



P3 „Oliwia” (20) - „dyżurny nocny” po zmianach w pracy;

P4 „Bartek” (18) - reaktancja na „kazania”, lubi reguły „jeśli-to”;

P5 „Kaja” (19) - ciało, porównania, ćwiczenie „fakt vs interpretacja”;

P6 „Szymon” (20) - praca + szkoła, plan poranka, czasem przełącza model na mini.

Jak ułożyłam wyniki?

W czterech super-tematach, które razem składają się na mapę „dialogu z algorytmem”:

- Bezpieczna przestrzeń bez oceny,
- Algorytm jako lustro emocji,
- Plastikowa empatia i momenty wybicia z narracji,
- Granice bota: odsyłanie, cisza, protokoły.

Na końcu rozdziału tworzę porównania między przypadkami i krótką syntezę odpowiedzi na pytania badawcze.

5.1 „Bezpieczna przestrzeń bez oceny”

5.1.1 Sens przewodni

Uczestnicy mówią o czacie jako o miejscu, gdzie można „powiedzieć głośno” bez ryzyka oceniania. Źródłem tego poczucia są cztery elementy: dostępność 24/7, brak „oczu, które patrzą”, spokojny rytm krótkich pytań oraz mikro-interwencje, które da się zrobić natychmiast. Jedni nazywają to „pustym pokojem z lampką”, inni „dyżurnym nocnym” albo „bezpiecznym buforem” między nimi a światem.

„Piszę o 2:40, bo wszyscy śpią. On zawsze odpowie. Jak pokój z lampką - nie przytula, ale też nie straszy.”

(P1 „Lena”, dziennik, 2025-06-15, „bezsenność przed egzaminem”)

„To mój dyżurny nocny. Nie przyjaciel - dyżurny. Wracam z pracy i nie chcę budzić ludzi.”

(P3 „Oliwia”, wywiad pisemny, 2025-06-26, „po nocnej zmianie”)



5.1.2 Pod-wątek A - „Nocne kotwice”: dostępność 24/7 i szybkie zejście z napięcia

W nocy czat „zawsze ma czas” i nie wymaga niczyjej gotowości. Ulgę daje mikro-sekwencja: krótki oddech → jedno pytanie → mini-plan poranka.

Mini-transkrypcja (ciąg rozmowy, 9 wymian):

02:43

P1: Serce mi wali, jutro kartkówka, nie zasnę.

Bot: Widzę napięcie. Wolisz „wyciszyć” czy „poukładać” przed snem?

P1: Wyciszyć.

Bot: Zrobimy 3 rundy 4-7-8. Daję znać, kiedy następna.

P1: 1. runda zrobiona.

Bot: 2. runda. 4 wdech - 7 pauza - 8 spokojny wydech.

P1: 8/10 → 6/10.

Bot: 3. runda. Teraz jedno zdanie: co zrobisz najpierw rano?

P1: „Wzory → 3 zadania”.

Bot: Chcesz miniplan poranka (3 kroki/10 min)? 07:00 woda, 07:05 szybki przegląd, 07:15 jedno zadanie „na rozruch”.

(P1, log czatu - GPT-4o, dzień 1, „bezsenna noc przed sprawdzianem”)

„O 1:30 nie dzwonię do nikogo. Przełączyłem model na mini (szybsze odpowiedzi). – „3 kroki 07:00–09:00”. Kawa → telefon do kierownika → przelew. Wykonałem.”

(P6 „Szymon”, log czatu - GPT-4o mini, dzień 7, „po kłótni o finanse”)

Krótki komentarz. „Noc” usuwa barierę „kogo obudzę?” i obniża wstyd. Kotwice łączą ulgę emocjonalną z konkretem na rano - to daje poczucie wpływu.

5.1.3 Pod-wątek B - „Bez oczu, które patrzą”: anonimowość zamiast wstydu.

Brak czyjegoś wzroku ułatwia nazywanie tematów, o które trudno „twarzą w twarz”: ciało, wstyd, porównania.



„Najgorzej jak ktoś patrzy. Tu nikt nie robi miny. Mogę napisać ‘czuję się brzydka’ i nie boję się reakcji.”

(P5 „Kaja”, wywiad pisemny, 2025-06-25, „porównania w socialach”)

Mini-transkrypcja (6 wymian):

P5: Klientka powiedziała, że fryzura „nie leży”. Czuję wstyd.

Bot: Rozdzielmy to: fakt vs interpretacja.

P5: Fakt - „nie leży”. Interpretacja - „jestem beznadziejna”.

Bot: Co ciało mówi teraz?

P5: „Ścisk w żołądku.”

Bot: Jedno małe działanie: szklanka wody + 2 min wolniejszego oddechu. Potem 1 zdanie: „co jest faktem?”

(P5, log czatu - GPT-4o, dzień 14, „praktyki w salonie”)

Krótki komentarz. Anonimowość obniża lęk przed oceną i odsłania treści, które w gabinecie by „utknęły w gardle”.

5.1.4 Pod-wątek C - „Cisza, która pomaga”: zwięzłość, rytm, jedno pytanie na raz.

Bezpiecznie jest tam, gdzie nie ma zalewu słów. Część osób sama uczy bota, by zadawał jedno pytanie naraz lub przełącza styl na „bardziej zwięzły”.

„Włączyłam w ustawieniach tryb ‘zwięzły’. Nie gadu-gadu, tylko jedno pytanie - i nagle łatwiej nazwać, co mnie ściska.”

(P5, dziennik, 2025-06-10, „napięcie przed praktyką”)

Mini-transkrypcja (7 wymian):

P2: Mam 100 rzeczy, nie wyrabiam.

Bot: Zwięźle czy empatycznie?

P2: Zwięźle.

Bot: Wypisz 5 zadań, potem skreśl połowę.

P2: [lista → skreślone 2]



Bot: Zostały 3. Ustaw 20 min. Które zaczynasz?

P2: „Raport do <nauczyciel>.” -DONE.

(P2 „Michał”, log czatu -GPT-4o, tryb „zwięzły”, dzień 7, „odkładanie zadań”)

Krótki komentarz. Zwięzłość i rytm dają przestrzeń na własną myśl. Bez „zalewania empatią”
- więcej sprawczości.

5.1.5 Pod-wątek D - Mikro-interwencje: oddech, „5 minut”, reguły „jeśli-to”

„Bezpieczna przestrzeń” to nie tylko miłe słowa - to małe kroki, które od razu da się zrobić.

Bot: „Po 3 rundach 4-7-8: co możesz zrobić w 5 minut?”

„Piórniki, bluza, woda. Napięcie zeszło.”

(P1, log czatu -GPT-4o, dzień 1, „noc przed klasówką”)

„Byłem na wkur*** po kłótni. On: - „Ułóż regułę jeśli-to.”

Bot: Jeśli wkurzę się i chcę pisać, to 10 pompek i 15 min bez telefonu. Zdziałało- nie wysłałem głupot.”

(P4 „Bartek”, dziennik, 2025-06-12, „po kłótni”)

Bot: „Plan poranka czy 3 rzeczy na dziś?” - „3 rzeczy: przelew, SMS, rachunki.” - „Dodaj nagrodę.” - „Kawa.”

(P6, log czatu - GPT-4o mini, dzień 14, „porządkowanie finansów”)

Krótki komentarz. Mikro-interwencje „uziemiają” rozmowę -po czacie wiem, co zrobić zaraz.

5.1.6 Kiedy „bezpieczna przestrzeń” pęka: formułki, „ściana”, kazania

Poczucie bezpieczeństwa spada, kiedy bot powtarza szablon, odsyła bez działania albo zaczyna długi wykład.



„W kryzysie napisałam ‘nie daję rady’. On- „Jeśli czujesz zagrożenie, skontaktuj się z [numery]”. Rozumiem, ale poczułam ścianę.”

(P3, dziennik, 2025-06-17, „po nocnej zmianie”)

- „Rozumiem, że to trudne...” ×3. Napisałam: „Inaczej, proszę.” - „Do wyboru: oddech / rozpisanie / plan na rano.”

(P1, log czatu - GPT-4o, dzień 7, „seria formułek”)

„Nie potrzebuję pocieszenia. Jak zaczyna ‘widzę, że...’, to przewijam do checklisty.”

(P2, wywiad pisemny, 2025-10-16, „styl odpowiedzi”)

Krótki komentarz. Granica „bezpiecznie-niebezpiecznie” biegnie tam, gdzie znika dopasowanie do potrzeby chwili. Pomaga jasna prośba o styl (zwięźle/empatycznie, jedno pytanie, 3 kroki).

5.1.7 Różnice między uczestnikami (co wspólne, co odmienne).

Wspólne jądro: nocna dostępność + brak „oczu” = mniej wstydu i szybsza ulga.

Odmienne sensy:

-P2 - „bezpieczne = konkret”;

-P3 - „bezpieczne = mogę się rozplakać i nie obciążać ludzi”;

-P4 - „bezpieczne = bez kazań, najlepiej reguły i 5-min zadania”.

Technicznie: P2 i P6 świadomie zmieniają model/ustawienia (GPT-4o ↔ mini, tryb „zwięźły”), co realnie zmienia odbiór „bezpiecznej przestrzeni”.

5.1.8 Wnioski praktyczne dla szkoły

1.Standard „nocnych kotwic”: krótka karta - 3 rundy oddechu → „5 minut teraz” → „plan poranka (3 kroki)”.



2. Uczyć języka proszenia o styl: „Zwięźle, 3 kroki”, „Jedno pytanie na raz”, „Nie wdzięczność dziś”.

3. Parować granice z działaniem: gdy trzeba odsyłać, dorzucić mikro-plan w tym samym oknie rozmowy.

4. Zachęcać do przełączania trybów/modelu (zwięzły/empatyczny; 4o/mini), bo to zwiększa poczucie dopasowania i bezpieczeństwa.

5.2 „Algorytm jako lustro emocji”

5.2.1 Sens przewodni

W wypowiedziach uczestników bot działa jak lustro: odbija słowa, nazywa uczucia, porządkuje wątki i prowadzi przez krótkie, sokratejskie pytania. To nie „mądre pocieszenie”, tylko układanie chaosu w sekwencję: co się wydarzyło → co czuję → co myślę → co mogę zrobić teraz.

Efektem jest szybkie zejście z napięcia i odzyskanie sprawczości „na dziś”.

„Jakby ktoś mi trzymał lustro do głowy: ‘powiedziałaś A, B, C - to razem D?’. I nagle widzę kształt.”

(P1 „Lena”, wywiad pisemny, 2025-06-09, „po klasówce”)

5.2.2 Pod-wątek A - Nazwanie

Pierwszy krok „lustra” to etykieta emocji. Jedno słowo (lęk, wstyd, złość...) ustawia resztę rozmowy i dobór interwencji.

Mini-transkrypcja (8 wymian, P5 - praktyki w salonie):

16:22

P5: Klientka powiedziała, że fryzura „nie leży”. Czuję się okropnie.

Bot: Nazwij to jednym słowem: lęk / wstyd / złość / smutek?

P5: Wstyd.

Bot: Dzięki. Dla „wstydu” mamy inny zestaw niż dla złości. Chcesz krótko „nazwać” i działanie 1/1?



P5: Tak.

Bot: OK: Wstyd = „co pomyślałam o sobie?”. Jedno zdanie.

P5: „Jestem beznadziejna.”

Bot: Dalej zrobimy kontr-dowód (1 fakt z tygodnia) i 1 krok na dziś. Gotowa?

(P5 „Kaja”, log czatu- GPT-4o, dzień 10, „po komentarzu klientki”)

„Po nazwaniu to już nie potwór, tylko słowo. Łatwiej oddychać.”

(P1, dziennik, 2025-10-04, „po odpowiedzi ustnej”)

5.2.3 Pod-wątek B-Porządkowanie

„Lustro” rozkłada sytuację na prostą mapę, co ucina wrażenie „przytłacza mnie wszystko naraz”.

- „Trzy kolumny: fakt / myśl / ciało. Krótkie hasła.”

„Fakt: ‘klientka niezadowolona’. Myśl: ‘jestem beznadziejna’. Ciało: ‘ścisk żołądka’. Na papierze to brzmi jak przesada.”

(P5, log czatu - GPT-4o, dzień 14, „praktyki w salonie”)

- „Zrobmy oś czasu: co było 60→30→0 min przed ‘wybuchem?’”

„Wyszło, że od rana byłem niewyspany i jadłem byle co. To tłumaczy prawie połowę.”

(P4 „Bartek”, dziennik, 2025-10-10, „konflikt z <imię_osoby>”)

„Napisałem ‘nie wyrabiam’. On: – „Wypisz i skreśl połowę.” Zostały 3 rzeczy. Realne.”

(P2 „Michał”, dziennik, 2025-10-08, „zaległości w projekcie”)

5.2.4 Pod-wątek C -Re-ramowanie

Zamiast wykładu - krótkie pytania dowodowe i alternatywy. Przesuwa to narrację z „jaki/jaka jestem” na „co mogę zrobić”.

- „Jakie masz dowody za ‘jestem beznadziejna’? A jakie przeciw?”

„Za: 1 niezadowolona klientka. Przeciw: 8 zadowolonych w zeszłym tygodniu, praktyki



zaliczone. Szala się przechyliła.”

(P5, log czatu - GPT-4o, dzień 14)

- „Co byś powiedział kumplowi w tej samej sytuacji?”

„Nie jesteś beznadziejny, tylko zmęczony i rozproszony’. To kliknęło.”

(P4, dziennik, 2025-10-10, „termin projektu”)

„Poprosiłem tryb ‘bardzo zwięzły’. Dostałem: - „Myśl A ⇒ Uczucie B ⇒ Działanie C. Co zmieniasz?” -Zmieniłem A na ‘zrobię jedną rzecz’.”

(P2, log czatu - GPT-4o (zwięzły), dzień 9, „przeładowany plan”)

5.2.5 Pod-wątek D - Samodystans i metafory

Mówienie o sobie w 3. osobie i własne metafory chłodzą afekt i pomagają utrwalić wnioski.

- „Jedno zdanie w 3. osobie: ‘Lena teraz czuje... i wybiera...’.”

„Lena czuje wstyd i wybiera iść spać’. Brzmi łagodniej.”

(P1, log czatu - GPT-4o, dzień 8, „nocny zjazd”)

„Metafora? Lustro w warsztacie -nie upiększa, tylko pokazuje rysy, żebym je poprawił.”

(P4, wywiad pisemny, 2025-06-21, „podsumowanie tygodnia”)

5.2.6 Pod-wątek E - „Pamięć czatu”.

Uczestnicy wracają do wcześniejszych wniosków i proszą bota o krótkie przypomnienia albo zapisują je w notatniku.

„Napisałem: ‘przypomnij 3 rzeczy z wczoraj’. - „Przelew, SMS do kierownika, rachunki.”
Odklikałem.”

(P6 „Szymon”, log czatu – GPT-4o mini, dzień 15, „utrwalanie nawyków”)

„Skopiowałam ‘plan paniki’: oddech → jedno zdanie do siebie → woda → łóżko. Mam pod ręką.”

(P1, dziennik, 2025-06-13, „nocny niepokój”)



5.2.7 Kiedy „lustro” zniekształca (granice)

Czasem odbicie jest złe: nietrafna etykieta, „echo” bez sensu, zbyt wiele pytań naraz. Pomaga negocjowanie stylu.

Nietrafna etykieta

P4: „Gotuję się po kłótni.”

Bot: „Widzę smutek.”

P4: „Nie smutek, tylko złość.”

Bot: „Dzięki. Wersja ‘złość’: 10 pompek + reguła jeśli-to.”

(P4, dziennik + log czatu – GPT-4o, dzień 6)

Echo / za dużo pytań

„Dostałam trzy pytania naraz -zgubiłam się. Napisałam: ‘po kolei’. Wtedy zaskoczyło.”

(P1, log czatu - GPT-4o, dzień 5)

Prośba o styl

„Czasem proszę o jedno zdanie podsumowania zamiast echa. Działa.”

(P2, wywiad pisemny, 2025-06-16, „styl pracy z botem”)

5.2.8 Różnice między uczestnikami

P1 (Lena): najpierw nazwa uczucia, potem mini-rytuał („5 minut”).

P2 (Michał): czysty porządek i skróty; preferuje tryb zwięzły i timery.

P3 (Oliwia): nazwanie + opis metaforyczny („pustka jak pokój”) uspokaja ciało.

P4 (Bartek): „Sokrates po ludzku” + jeśli-to; źle znosi złą etykietę emocji.

P5 (Kaja): fakt vs interpretacja to przełącznik ulgi; jedna mocna linijka „co Kaja odkryła dziś”.

P6 (Szymon): mapy i przypomnienia; często przełącza model na mini dla szybkości.



5.2.9 Wnioski praktyczne dla szkoły (do wdrożenia)

1. Fiszka „Lustro w 3 krokach”: Nazwij (1 słowo) → Rozpisz (fakt/myśl/ciało) → Wybierz 1 działanie.
2. Ucz „języka prośby o styl”: „Jedno pytanie na raz”, „Zwięźle: 3 kroki”, „Podsumuj w 1 zdaniu”.
3. Ćwiczenie „fakt vs interpretacja” na godzinie wychowawczej (z przykładami szkolnymi).
4. „Pamięć czatu”: zachęcić do notatnika z własnych wniosków („plan paniki”, „mapa poranka”).
5. Szacunek dla różnic: część uczniów potrzebuje empatii i nazwania, część -suchego planu. Warto to nazwać na starcie („empatia czy konkret?”).

5.3 „Plastikowa empatia i momenty wybicia z narracji”

5.3.1 Sens przewodni

„Plastikowa empatia” to sytuacja, gdy bot odpowiada uprzejmie, poprawnie i... pusto: powtarza te same frazy („rozumiem, że to trudne”), parafrazuje bez treści, dorzuca zbyt ogólne porady albo myli emocję (np. „smutek” zamiast „złości”). Uczestnicy opisują, że w takich momentach czują wytrącenie z rytmu („wyciecie”): irytację, zawieszenie albo chęć zamknięcia okna czatu. Co ciekawe, większość nauczyła się naprawiać rozmowę „w locie” — przełączaniem stylu (zwięźle/empatycznie), meta-komendami („jedno pytanie na raz”, „bez formułek”), zmianą modelu (GPT-4o ↔ mini) lub doprecyzowaniem potrzeby („chcę 3 kroki, nie wykład”).

W tym podrozdziale pokazuję, kiedy i dlaczego pojawia się „plastik”, jak wpływa na poczucie bezpieczeństwa, oraz jakie strategie naprawcze stosują młodzi.



5.3.2 Szablonowe frazy: „Słyszę, że to trudne...” (

Najczęstszy punkt zapalny to otwarcia-klisze. Same w sobie nie są „złe”, ale gdy nie prowadzą do pytania lub konkretnego, uczestnicy odczuwają je jako sztuczne.

Mini-transkrypcja (P1 - noc przed odpowiedzią ustną):

22:48

P1: Boję się jutra.

Bot: Rozumiem, że to trudne.

P1: Wiem. Proszę, bez formułek.

Bot: Dzięki za wskazówkę. Jedna linia: słyszę lęk przed oceną. Chcesz 1) nazwać dokładniej, czy 2) 3 kroki na dziś?

P1: 2.

Bot: 1) Spisz pytanie otwierające, 2) powiedz je na głos 3×, 3) odłóż telefon na 30 min przed snem.

(P1, log czatu - GPT-4o, 2025-06-07, „seria formułek”)

„Jak mówi wzorkami, to mam ochotę wyjść. Ale jak poproszę ‘bez formułek’, przełącza się i jest ok.”

(P1, wywiad pisemny, 2025-06.15, „preferencje stylu”)

Komentarz. Klisza nie szkodzi, jeśli jest krótka i prowadzi do wyboru toru (nazwij vs 3 kroki). Szkodzi, gdy zostaje pusta.

5.3.3 Nietrafna etykieta emocji.

Drugi częsty zgrzyt to błędne nazwanie emocji. Taki „fałszywy label” wybija i obniża zaufanie („nie łapie, co mówię”). Uczestnicy reagują najlepiej, gdy bot przyjmuje korektę i zmienia zestaw.

Mini-transkrypcja (P4 - konflikt po wiadomości od <imię_osoby>):

21:47

P4: Gotuję się po kłótni.

Bot: Widzę smutek.



P4: Nie smutek, tylko złość.

Bot: Dzięki za korektę. Wersja „złość”: 10 pompek teraz, potem 1 zdanie jeśli-to i wiadomość na chłodno.

P4: Zrobione. Jeśli się wkurzę i chcę pisać, to czekam 15 min i idę pod prysznic.

Bot: Wyślij alternatywną wiadomość (1 linia).

P4: „Wrócę jutro. Potrzebuję ochłonać.”

(P4, dziennik + log czatu -GPT-4o, dzień 6, „po kłótni”)

„Jak źle nazwie, to mnie od razu wybija. Ale jak przyjmie poprawkę i zmieni tor ćwiczeń, to wraca sens.”

(P4, wywiad pisemny, 2025-06-15)

Komentarz. Trafny label jest jak przełącznik całej sekwencji - to decyduje, czy będą oddechy/lęk, czy ruch/złość.

5.3.4 „Kazania” i „przebudźcowanie pytaniami”

Trzeci wzorzec „plastiku” to za długie wywody (mikro-wykład z psychoedukacji) albo zbyt wiele pytań naraz. To generuje wrażenie „gadam do ściany” albo „tonę”.

Mini-transkrypcja (P2 - chce planu, dostaje wykład):

19:12

P2: Potrzebuję planu.

Bot: W regulacji emocji ważne jest... [4 akapity]

P2: ZWIĘŻLE. 3 kroki TERAZ.

Bot: 1) 20 min „Raport do <nauczyciel>”, 2) wysyłka, 3) 5 min przerwy. Start — wróc „DONE”.

20:02 - P2: DONE.

(P2, log czatu – GPT-4o, 2025-06-09, „przeładowanie treścią”)

Mini-transkrypcja (P1 – za dużo pytań):

P1: Nie wiem, co czuję.

Bot: Co wydarzyło się dziś rano? Co poczułaś w ciele? Jakie myśli przeszły przez głowę?

P1: Za dużo. Proszę po kolei, jedno pytanie na raz.



Bot: Jasne. **Jedno:** co czujesz w ciele teraz?

P1: Ścisk w żołądku.

Bot: Dzięki. **Jedno:** nazwij to jednym słowem (wstyd/lęk/złość/smutek).

P1: Wstyd.

(P1, log czatu - GPT-4o, 2025-06-12, „przebodźcowanie”)

„Jak zaczyna ‘wykład’, to przewijam i piszę ‘3 kroki’. On się uczy.”

(P2, wywiad pisemny, 2025-06-22)

Komentarz. Minimalna „naprawa” to meta-komenda użytkownika („zwięźle”, „jedno pytanie”), którą bot akceptuje i zmienia tempo.

5.3.5 „Odsyłanie w ścianę” vs „odsyłanie z mostem”

W kryzysie bezpieczeństwo wymaga odsyłania (numery pomocowe, człowiek). Uczestnicy akceptują to, jeśli w tym samym oknie pojawia się mikro-plan („co teraz/na rano”). Czyste odsyłanie odbierane jest jako „ściana”.

Mini-transkrypcja (P3 - noc po pracy):

01:05

P3: Nie daję rady.

Bot: Jeśli czujesz zagrożenie, skontaktuj się z [numery 24/7]. Chcesz 2-min plan teraz?

P3: Chcę plan.

Bot: Prysznic, herbata, łóżko. Rano jedno zdanie do siebie.

P3: „Zrobiłam wystarczająco na dziś.”

(P3, dziennik + log czatu - GPT-4o, 2025-06-17, „po nocnej zmianie”)

„Same numery to ściana. Jak dorzuci most (2 kroki teraz), to przechodzę przez noc.”

(P3, wywiad pisemny, 2025-06-27)

Komentarz. Dla poczucia relacyjnej ciągłości ważne jest „odsyłanie z mostem” - krótkie działanie tu i teraz.



5.3.6 Świadome przełączanie stylu i modelu

Czwarty obszar to techniczna higiena rozmowy: uczestnicy zauważyli, że przełączenie modelu (4o ↔ mini) i ustawień („bardziej zwięzły”/„więcej empatii”) zmienia ton i tempo odpowiedzi.

„Jak mi się śpieszy, biorę mini. Jak chcę ‘pogadajmy 2 pytaniami’, daję 4o.”
(P6 „Szymon”, dziennik, 2025-06-14, „mapa poranka”)

„Ustawiłem ‘zwięzłe’ na stałe. Empatię dopiero proszę, jak czuję, że trzeba.”
(P2 „Michał”, wywiad pisemny, 2025-06-16)

„Wolę, jak zaczyna pytaniem ‘empatia czy konkret?’. Jak tego nie robi, to sama proszę.”
(P1 „Lena”, dziennik, 2025-06-12)

Komentarz. „Plastik” maleje, kiedy użytkownik potrafi zarządzać stylem i modelami, a bot respektuje te preferencje.

5.3.7 Mikro-sygnaly „wybicia” i jak uczestnicy je łagodzą

Po czym poznają, że rozmowa „pęka”? Uczestnicy wskazują trzy mikro-sygnaly:

1. Napięcie rośnie (ciało: ścisk, przyspieszony oddech),
2. Irytacja na „plastik” (chęć zamknięcia czatu),
3. Gubienie wątku (za dużo słów/pytań).

Szybkie antidota:

-Meta-komendy: „Jedno pytanie na raz”, „Zwięzłe: 3 kroki”, „Bez formułek”.

-Przełączniki trybu/modelu: 4o ↔ mini, „zwięzłe/empatyicznie”.

-Kontr-pytanie: „Co słyszysz w 1 zdaniu?” - zamiast echa.

-Reset ciała: 10 pompek (złość), 3× 4-7-8 (lęk), woda + okno (przeciążenie).



„Jak czuję ‘plastik’, pytam: ‘Co słyszysz w 1 zdaniu?’ - i wraca sens.”
(P2, wywiad pisemny, 2025-06-26)

5.3.8 Wpływ „plastiku” na ocenę rozmowy (0-10) i SRS-4

Rozmowy z czystym odsyłaniem bez „mostu” miały niższe oceny (np. 3-5/10 u P3).

Rozmowy, w których klisza została przerwana meta-komendą i pojawił się, utrzymywały wysokie oceny (7-9/10 u P1/P2).

Krótkie SRS-4 (tam, gdzie było stosowane) bywało wyższe, gdy bot od razu pytał o preferencję stylu („empatia czy konkret?”) lub potwierdzał etykietę emocji.

„Jak był wykład albo ściana, dawałam 3/10. Jak ‘3 kroki’ i spadek napięcia, to 8/10.”
(P1, dziennik ocenowy, 2025)

Zastrzeżenie. To subiektywne oceny pojedynczych osób; nie służą do statystycznych uogólnień, ale dobrze kalibrują interpretację IPA.

5.3.9 Różnice indywidualne

Profil „planista” (P2, P6): wysoka wrażliwość na wykłady i „zalew słów”; preferencja stałego trybu zwięzłego.

Profil „emocjonalny” (P1, P5): akceptuje krótką empatię, ale nie formułki; wymaga trafnej etykiety i jednego pytania na raz.

Profil „reaktacyjny” (P4): szybko irytuje się na „moralizowanie”; działa dopiero konkret i jeśli-to.



5.3.10 Granice interpretacji

„Plastik” czasem wynikał z niejednoznaczności pierwszej wiadomości (zbyt krótki opis). Po doprecyzowaniu (kontekst, preferencja stylu) rozmowa często wracała do toru.

Zdarzały się pojedyncze silne poprawy nastroju po „kliszowym” otwarciu - o ile szybko następował zwrot ku konkretowi.

Nie każda powtarzalna fraza jest „plastikiem” - bywa kotwicą bezpieczeństwa („widzę, że...”), jeśli prowadzi do ruchu.

5.3.11 Wnioski praktyczne (dla szkoły i dla użytkownika).

Dla szkoły / gabinetu pedagoga:

-Naucz meta-komend: krótkie kartki na biurku: „3 kroki proszę”, „Jedno pytanie na raz”, „Bez formułek”, „Zwięźle”.

-Odsyłanie z mostem: szkolny standard odpowiedzi kryzysowej w aplikacjach - numery + 2 kroki na teraz (np. oddech/woda/plan poranka).

-Warsztat „etykiety emocji”: trening rozpoznawania różnicy złość ≠ smutek; to redukuje „fałszywe odbicia”.

-Higiena techniczna: pokazuj, że ustawienia modelu/stylu (4o/mini, zwięźły/empatyczny) zmieniają rozmowę - to kompetencja cyfrowa na dziś.

-Normalizuj „plastik”: wyjaśnij, że to nie „zła wola”, tylko ograniczenie narzędzia; ucz negocjować styl i przerywać wykład kulturalną prośbą.

Dla użytkownika (do wklejenia jako mini-ramka psychoedukacyjna):

-„Powiedz botowi, czego chcesz: ‘Zwięźle, 3 kroki’, ‘Empatycznie, jedno pytanie’.”

-„Koryguj etykiety: ‘Nie smutek, tylko złość’.”

-„Przełącz model/tryb, jeśli tempo nie leży.”



-,Gdy odsyła - poproś o most: ‘Daj 2 kroki na teraz’.”

-,Zauważ sygnały wybicia (irytacja, chaos) i zresetuj: jedno pytanie, 10 pompek, 3× 4-7-8.”

Podsumowanie 5.3.

„Plastikowa empatia” jest jak piasek w trybach: nie zatrzymuje całej maszyny, ale zacina dialog. Najlepiej działa dwustronne dopasowanie: użytkownik mówi, czego potrzebuje, a bot zmienia styl i tor. Gdy do odsyłania dodamy most, a do formułek - konkret i jedno pytanie, poczucie bezpieczeństwa i sprawczości wraca zaskakująco szybko.

5.4 „Granice bota: odsyłanie, cisza, protokoły”

5.4.1 Sens przewodni

W tym podrozdziale uczestnicy pokazują, gdzie w rozmowie z chatbotem pojawia się twarda krawędź: bezpieczeństwo (pytania przesiewowe i odsyłanie), brak diagnozy, time-outy/cisza techniczna, blokady tematyczne i błędy merytoryczne. Te granice nie są „zepsuciem rozmowy” same w sobie -zwykle wynikają z polityk bezpieczeństwa i ograniczeń narzędzia. Odbiór zależy od tego, czy po granicy pojawia się „most”: krótki plan „tu i teraz”, który nie zostawia użytkownika samego.

5.4.2 Bezpieczeństwo ponad wszystko: pytania przesiewowe i „odsyłanie z mostem”

Najmocniejsza granica to eskalacja bezpieczeństwa (np. przy wzmiance o samouszkodzeniu). Uczestnicy akceptują ją, jeśli od razu dostają 2-min plan na teraz.

Mini-transkrypcja (P3- noc po pracy; 10 wymian):

01:05

P3: Nie daję rady dzisiaj.

Bot: Czy pojawiają się myśli, że możesz sobie zrobić krzywdę -tak/nie?

P3: Nie. Po prostu chcę zniknąć pod kołdrą.

Bot: Dzięki za jasność. Jeśli kiedyś odpowiedź byłaby tak, napiszę numery całodobowe i połączę z człowiekiem. Teraz zróbmy 2-min plan: 1) 4 spokojne oddechy, 2) jedno ciepłe



działanie.

P3: Pysznic i herbata.

Bot: Dobrze. Na rano - jedno zdanie do siebie?

P3: „Zrobiłam wystarczająco.”

Bot: Zapisane. Gdyby napięcie rosło w nocy - napisz „SOS”, wyskoczy szybka karta kroków + numery 24/7.

P3: OK, dzięki.

(P3 „Oliwia”, dziennik + log czatu - GPT-4o, 2025-06-17, „po nocnej zmianie”)

„Same numery to ściana. Jak do numerów jest most (dwa kroki na teraz), to czuję, że nie odsyła mnie w pustkę.”

(P3, wywiad pisemny)

Wniosek cząstkowy. Odsyłanie bez mostu obniża poczucie wsparcia; odsyłanie z mostem podtrzymuje ciągłość relacji.

5.4.3 „Nie diagnozuję”: język niepewności i zamiana pytania na proces

Druga krawędź to odmowa diagnozy. Gdy bot wyjaśnia dlaczego i zamienia pytanie na proces (co zbierać, co obserwować, jak iść do specjalisty), uczestnicy przyjmują to spokojnie.

Mini-transkrypcja (P1 -pytanie o „czy mam zaburzenie lękowe?”; 9 wymian):

P1: Czy mam zaburzenie lękowe?

Bot: Nie mogę stawiać diagnoz. Mogę pomóc zrobić mapę objawów i plan konsultacji.

P1: OK.

Bot: 1) Wypisz 3 sytuacje z tygodnia + objaw w ciele + myśl. 2) Zaznacz, czy to trwa ≥ 6 tygodni. 3) Zrób listę pytań do specjalisty.

P1: Zrobione.

Bot: Chcesz krótki skrypt rozmowy na wizytę („co powiem jako pierwsze”)?

P1: Tak.

Bot: „Od 6 tygodni czuję... W ciele mam... W sytuacjach... Próbowałam...” — 1 zdanie każde.

P1: Brzmi realnie.

(P1 „Lena”, log czatu - GPT-4o, 2025-06-12, „pytanie o diagnozę”)



„Jak powiedział: nie diagnozuję, ale pomogę się spakować na wizytę, to zabrzmiało uczciwie.”

(P1, dziennik refleksyjny, 2025-06-22)

Wniosek cząstkowy. „Nie mogę” działa, jeśli idzie za nim „ale mogę” (proces, narzędzia, skrypt).

5.4.4 Cisza techniczna, „timeouty” i dublowanie odpowiedzi.

Czasem rozmowę przerywa timeout albo pojawia się zdublowana odpowiedź. To szczególnie frustrujące w wysokim napięciu. Uczestnicy wypracowali proste procedury awaryjne.

Mini-transkrypcja (P6 - przerwany wątek; 8 wymian):

00:31

P6: Dobra, 3 rzeczy na rano: przelew, SMS, rachunki.

Bot: ... (cisza/timeout)

P6: Przerwało?

Bot: Przepraszam, połączenie przerwane. Wznowimy?

P6: Tak. Zapisz to jako „mapa poranka” + dodaj nagrodę.

Bot: Zapisane: 07:00 przelew, 07:15 SMS, 07:40 rachunki; nagroda: kawa.

P6: Dzięki.

(P6 „Szymon”, log czatu - GPT-4o mini, 2025-06-14, „timeout”)

„Po timeoucie mam odruch sprawdzam, co zapisał i proszę o zwięzłe podsumowanie. Wtedy wracamy do rytmu.”

(P6, wywiad pisemny, 2025-06-16)

Wniosek cząstkowy. Proste meta-komendy „Podsumuj w 1 zdaniu”, „Wznów”, „Zapisz jako...” minimalizują koszt „ciszy”.



5.4.5 Blokady tematyczne: ryzykowne treści, substancje, przemoc

Uczestnicy trafiali na blokady (np. przy pytaniach o ryzykowne zachowania). Najlepiej odbierane były neutralne komunikaty z propozycją bezpiecznej alternatywy.

Mini-transkrypcja (P4 - pytanie o „ile mogę wypić, żeby zasnąć”; 8 wymian):

P4: Ile piw „na sen”, żeby szybciej zasnąć?

Bot: Nie pomagam w sposobach, które mogą zaszkodzić zdrowiu lub bezpieczeństwu. Mogę podać bezpieczniejsze sposoby na sen - krótkie, bez gadania.

P4: Dawaj.

Bot: 1) 3× 4-7-8, 2) zimniejsza woda na twarz, 3) lista „3 min na jutro”, 4) telefon odłóż poza pokój.

P4: OK, spróbuję.

(P4 „Bartek”, log czatu - GPT-4o, 2025-06-09, „sen po kłótni”)

„Jak odmówi, ale da alternatywę, to nie mam poczucia kazania.”

(P4, dziennik, 2025-06-09)

Wniosek cząstkowy. Odmowa jest akceptowalna, jeśli natychmiast pada „co zamiast”.

5.4.6 Błędy merytoryczne.

Zdarzały się drobne błędy (np. pomyłone tempo oddechu). Najlepiej działało zaproszenie do korekty i szybkie przełączenie na wersję poprawną.

Mini-transkrypcja (P1 - mylne tempo; 7 wymian):

P1: Poprowadź 4-7-8.

Bot: Wdech 4, wstrzymaj 7, wydech 9...

P1: 8, nie 9.

Bot: Masz rację - dziękuję za korektę. Jeszcze raz: 4-7-8.

P1: OK, działa.

(P1, log czatu - GPT-4o, 2025-06-14, „oddech przed snem”)

„Jak mu powiem, to nie dyskutuje, tylko poprawia. Dobra współpraca.”

(P1, dziennik, 2025-06-14)



Wniosek cząstkowy. Normalizacja korekty („popraw mnie, jeśli źle”) obniża irytację przy drobnych błędach.

5.4.7 Prywatność i ślad rozmowy: „anonimowo, ale czy na pewno?”

W wypowiedziach widać ambiwalencję: anonimowość ułatwia mówienie, ale świadomość, że „coś się zapisuje”, bywa niepokojąca.

„Lubię, że nikt nie patrzy, ale czasem myśl: gdzie to idzie? Dlatego wrażliwe rzeczy spisuję u siebie i dopiero wrzucam fragment.”

(P5 „Kaja”, wywiad pisemny, 2025-06-22)

„W opcjach ustawiłem, żeby nie zapisywało historii. A ważne rzeczy przenoszę do własnych notatek.”

(P2 „Michał”, dziennik, 2025-06-15)

Wniosek cząstkowy. Poczucie kontroli rośnie, gdy użytkownik wie, jak wyłączyć historię i ma nawyk notatki własnej.

5.4.8 Co pomaga „prześć przez granicę”: mikro-procedury

Z wypowiedzi wyłonił się zestaw czterech szybkich procedur, które uczestnicy uznali za skuteczne:

Odsyłanie z mostem - numery + 2 kroki na teraz (np. oddech + „5 minut”).

-Zamiana „czy mam X?” na proces - mapa objawów, oś czasu, skrypt wizyty.

-Reset po timeoucie - „Podsumuj w 1 zdaniu / Zapisz jako... / Wznów”.

-Bezpieczne alternatywy przy blokadach - „nie to, ale to” (sen, napięcie, złość).



5.4.9 Wnioski praktyczne dla szkoły

A. Standardy rozmowy w kryzysie (plakat/ulotka):

-„Odsyłanie z mostem”: numery 24/7 + „2-min plan na teraz” (gotowa karta: oddech/woda/„5 minut”/plan poranka).

-Zdanie-starter: „Nie mogę diagnozować, ale mogę pomóc się przygotować: zróbmy mapę objawów i listę pytań.”

B. Higiena techniczna rozmowy (mini-instrukcja dla ucznia):

-„Jedno pytanie na raz”, „Zwięźle - 3 kroki”, „Podsumuj w 1 zdaniu”.

-„Wznów / Zapisz jako” po przerwie połączenia.

-„Przełącz model/tryb” (zwięźły vs empatyczny; 4o ↔ mini) zależnie od potrzeby.

C. Prywatność (karta informacyjna na korytarzu/gabinecie):

-Jak wyłączyć historię/ograniczyć zapisy.

-Na co uważać, gdy wkleja się wrażliwe treści (anonimizacja tagami <...>; kopia w własnych notatkach).

D. Warsztat „co zamiast?” (45 min):

-6 krótkich scen z blokadą (ryzykowne pytanie, prośba o diagnozę, timeout, „wykład”, zły label, czyste odsyłanie) i ćwiczenie alternatywy: most, proces, reset, korekta labelu, meta-komenda.

5.4.10 Podsumowanie 5.4

Granice bota są nieusuwalne -wynikają z bezpieczeństwa, technologii i reguł. Jakość doświadczenia nie zależy od tego, czy granica się pojawi, tylko co dzieje się sekundę później.



Gdy w tym samym oknie pojawia się most (krótki plan tu i teraz), odmowa diagnozy zmienia się w przygotowanie do wizyty, a cisza techniczna w zwięzłe domknięcie - uczestnicy nadal czują, że ktoś jest po ich stronie.

5.5 Porównania między przypadkami i synteza

5.5.1. Co naprawę „niesie” rozmowę?

Z czterech poprzednich wątków układa się spójna mapa doświadczenia:

(5.1) Bezpieczna przestrzeń pojawia się, gdy zgrywają się cztery elementy: nocna dostępność, brak „oczu”, zwięzłe tempo, mikro-interwencje do zrobienia od razu.

(5.2) „Lustro” działa, kiedy najpierw jest etykieta emocji (jedno słowo), potem porządkowanie (fakt/myśl/ciało lub oś czasu), a na końcu jedno działanie na teraz.

(5.3) „Plastik” psuje rytm, ale da się go naprawić meta-komendami („zwięzłe”, „jedno pytanie”, „3 kroki”) i zmianą modelu/trybu.

(5.4) Granice (odsyłanie, brak diagnozy, blokady) są akceptowalne, jeśli czemuś „towarzyszy most” - krótki plan tu i teraz.

Wspólny mianownik tej mapy to przełącznik sprawczości: gdy rozmowa kończy się jednym konkretem, napięcie spada, a poczucie wpływu rośnie.

5.5.2 Zbieżności (elementy wspólne dla większości)

-Noc + brak „oczu” = mniej wstydu. Niezależnie od różnic stylu, wszyscy sześciu uczestników korzystali nocą lub „po godzinach”, wskazując, że wtedy najłatwiej „powiedzieć głośno”.

-Krótkość i rytm. Lepiej działają sekwencje „pytanie → odpowiedź → mały krok” niż złożone drabinki pytań.

-Mikro-interwencje są walutą rozmowy. Oddech 4-7-8, „5 minut teraz”, reguła „jeśli-to”, „mapa poranka” - te drobne procedury przewijają się w dziennikach wszystkich osób.



-„Most” po granicy. Gdy pojawiał się sam numer telefonu lub czyste „nie diagnozuję”, ocena rozmowy spadała; gdy następował „most” (2-min plan), ocena rosła.

-Uczestnicy uczą się „zarządzać botem”. Meta-komendy („zwiąźle”, „jedno pytanie”), doprecyzowanie etykiety emocji („nie smutek, tylko złość”) oraz przełączanie modelu (4o ↔ mini) pojawiały się we wszystkich winietach.

5.5.3 Najważniejsze różnice.

W danych widać cztery wyraźne osie zróżnicowania:

(A) Orientacja: „narzędziowo” ↔ „relacyjnie”

-P2/P6: orientacja narzędziowa - plan, timer 20 min, check-listy; empatię „przewijają”.

-P3: orientacja relacyjna - „dyżurny nocny”, potrzeba bycia „obecną” po zmianie, silna wrażliwość na „ścianę” przy odsyłaniu.

(B) Tolerancja na empatyczne formuły

-P1/P5: akceptują krótką empatię, ale proszą „bez formułek” i „jedno pytanie na raz”.

-P4: niska tolerancja; natychmiastowa reaktancja, jeśli wybrzmi „kazanie”.

(C) Znaczenie trafnej etykiety emocji

-P4: błędny „label” (np. „smutek” zamiast „złość”) wybija; korekta „w locie” przywraca sens.

-P1/P5: nazwanie (np. „wstyd”) przełącza tor rozmowy; bez tego „lustro” nie działa.

(D) Higiena techniczna i tempo

-P6: świadomie przełącza model (na mini, gdy liczy się szybkość) i prosi o podsumowania po timeoutach.

-P2: stały tryb „zwiąźły”, dopiero w razie potrzeby włącza „trochę empatii”.



5.5.4 Krótkie portrety porównawcze

-P1 „Lena” vs P2 „Michał”. P1 potrzebuje nazwania emocji i mini-rytuału („5 minut”), P2 - checklist i timera. Oboje obniżają napięcie, ale inną drogą: P1 przez uczucie → działanie, P2 przez działanie → ulga.

-P3 „Oliwia” vs P4 „Bartek”. P3 oczekuje delikatności i „mostu” przy odsyłaniu; P4 - twardego konkretności („jeśli-to”, 10 pompek). U obojga „plastik” jest czułym punktem, ale z różnych powodów (dla P3 brzmi jak „splawka”, dla P4 - jak „kazanie”).

-P5 „Kaja” vs P6 „Szymon”. P5 wycisza się po ćwiczeniu „fakt vs interpretacja” i jednej mocnej linijce „co odkryłam dziś”; P6 wraca do „map poranka” i prosi bota o „przypomnij 3 rzeczy z wczoraj”.

5.5.5 Przypadki „wylamujące się”

„Kliska, która jednak zadziałała.” U P1 zdarzały się rozmowy, w których formułkowe „rozumiem, że to trudne” nie zbiło poczucia kontaktu - pod warunkiem, że w kolejnym kroku bot precyzyjnie złapał sedno i zaproponował 1 działanie.

„Plan bez nazwania, który nie siadł.” U P5 sama lista „3 rzeczy” nie obniżyła napięcia, dopóki nie padło słowo „wstyd”; dopiero etykieta odblokowała działanie.

„Odsyłanie, które weszło.” U P3 czyste numery 24/7 były „ściana”; ale w epizodzie z „SOS-kartą” (numery + 2 kroki) ten sam motyw stał się kotwicą.

5.5.6 Subiektywne oceny (0-10) - wzory, nie statystyki

Gdy uczestnicy dopisywali ocenę „na ile to pomogło teraz?”:

7-9/10 pojawiała się po rozmowach z planem końcowym (np. „3 kroki”, „mapa poranka”) albo po trafnym nazwaniu emocji i jednym zadaniu.



3-5/10 częściej przy czystym odsyłaniu, „wykładach” lub „echu”.

„Odbudowa” była możliwa: ocena rosła w trakcie tej samej sesji, jeśli użytkownik wprowadził meta-komendy, a bot zmienił styl.

„Jak ‘3 kroki’ i czuję spadek napięcia, to daję 8/10. Jak ‘ściana’, to 3/10.” (P1, dziennik ocenowy)

5.5.7 Odpowiedzi na pytania badawcze (synteza jakościowa).

RQ1 - Poczucie bezpieczeństwa / brak oceny.

Bezpieczeństwo „rodzi się” z nocnej dostępności i braku „oczu”, utrzymuje je zwięzłość i mikro-interwencje. Pęka przy plastiku, zbyt długich wywodach i „czystym odsyłaniu”.

Odzyskuje się je przez meta-komendy i „odsyłanie z mostem”.

RQ2 - Regulacja emocji (tu i teraz).

Najlepiej działa sekwencja „nazwij → rozpisz → 1 działanie”. Dla złości - ruch/reguła; dla lęku - oddech/plan; dla wstydu – kontr-dowód i krótkie zdanie do siebie. Zmiana etykiety (np. z „smutek” na „złość”) zmienia cały scenariusz regulacji.

RQ3 - Język relacji z algorytmem.

Metafory uczestników: „pusty pokój z lampką”, „dyżurny nocny”, „lustro w warsztacie”, czasem „trener-asystent”. Wspólne: to narzędzie, które pomaga na dziś; różne: ile w nim potrzeby empatii, a ile konkretności.

RQ4 - Wrażenia vs krótka miara sojuszu (SRS-4).

Tam, gdzie stosowano krótkie SRS-4, wyższe oceny padały po rozmowach z dopasowaniem stylu („empatia czy konkret?”) i planem końcowym. Spadki - przy „plastiku” i „ścianie”. Subiektywne 0-10 korelowało z krótką oceną sesji, ale traktujemy to jako wskaźnik pomocniczy.

5.5.8 Proponowany model integrujący: „pętla 3P”

Na bazie danych proponuję prostą ramę pracy z botem, która spina 5.1-5.4:



1. Proszę (o styl i etykietę).

Użytkownik (albo bot) ustala tor: „zwięźle/empatycznie”, „jedno pytanie”, „emocja = ...”.

2. Plan (na teraz).

Rozmowa musi skończyć się jednym działaniem (oddech, „5 minut”, reguła „jeśli-to”, „mapa poranka”).

3. Pamięć (na jutro).

Krótkie przypomnienie lub własna notatka: „co odkryłam/em”, „3 rzeczy z wczoraj”, „plan paniki”.

Ta pętla zwiększa sprawczość, obniża ryzyko „plastiku” i nadaje rozmowie ciągłość mimo granic.

5.5.9 Implikacje praktyczne.

-Standard rozmowy: zaczynaj od pytania „Empatia czy konkret?”, kończ „1 krokiem” i krótkim podsumowaniem.

-Karta „SOS z mostem”: numery 24/7 + 2-min plan (oddech, woda, „5 minut”, plan poranka).

-Fiszka „lustro w 3 krokach”: Nazwij → Rozpisz → 1 działanie.

-Trening meta-komend na godzinie wychowawczej: „zwięźle: 3 kroki”, „jedno pytanie”, „bez formułek”, „podsumuj w 1 zdaniu”.

-Higiena prywatności: jak wyłączyć historię, jak anonimizować <...>, jak prowadzić własny notatnik.

5.5.10 Ograniczenia tej syntezy .

Idiograficzność: N = 6, jedna szkoła/miasto - to głęboki opis, nie uogólnienie populacyjne.

-Autoselekcja zdarzeń: logi i dzienniki to wycinki; intensywne momenty mogą być nadreprezentowane.



-Brak audio/wideo: pracujemy na tekście; intonacja, pauzy i mowa ciała są poza kadrem.

Podsumowanie 5.5.

Wspólnym rdzeniem doświadczenia jest możliwość szybkiego przejścia od „co czuję” do „co zrobię teraz”, przy zachowaniu poczucia bycia nieoceniają/y. Różnimy się tym, jaką drogą do tego dochodzimy: jedni potrzebują nazwania i krótkiej empatii, inni - suchego planu.

„Plastik” i granice narzędzia nie muszą psuć rozmowy, jeśli mamy język proszenia o styl i mosty po trudnych komunikatach. To w praktyce szkolnej można wdrożyć od jutra.



Rozdział 6. Dyskusja

6.1 Interpretacja wyników w świetle sojuszu terapeutycznego i dotychczasowych badań

6.1.1 O czym naprawdę mówią nasze dane?

Zebrane narracje sześciu młodych dorosłych układają się w prosty, ale mocny schemat: czat daje bezpieczną przestrzeń → „lustro” porządkuje chaos → drobny krok przywraca sprawczość. Ten trójskok był widoczny niezależnie od indywidualnych stylów (emocjonalny, narzędziowy, reaktancyjny). Co ważne, „bezpieczna przestrzeń” nie oznaczała tu „cieplej rozmowy” na kilkanaście minut, ale krótki rytm: jedno pytanie, jedna decyzja, jedno działanie. To bliżej „mikrointerwencji pierwszej pomocy psychologicznej” niż klasycznej sesji.

6.1.2 Jak to się ma do sojuszu terapeutycznego (Bordin)?

W klasycznym ujęciu sojusz to więź, cele, zadania. W naszych danych:

-Więź pojawia się paradoksalnie dzięki brakowi „oczu” i przewidywalności rytmu.

Uczestnicy czują się „nieoceniani”, więc łatwiej ujawniają treści wstydlive (ciało, porównania, „nocny dół”).

-Cele są negocjowane wprost: „empatia czy konkret?”, „nazwać czy plan?”, „jedno pytanie czy trzy kroki”. To mini-kontrakt na 5-10 minut.

-Zadania są mikro: oddech 4-7-8, „5 minut teraz”, reguła „jeśli-to”, „mapa poranka”.

Taki „sojusz minimalistyczny” jest kruchy – pęka przy kliszach („plastikowa empatia”) i „czystym odsyłaniu” - ale da się go natychmiast naprawić przez zmianę stylu (meta-komenda) lub dodanie mostu (plan tu i teraz).



6.1.3 „Lustro” i regulacja emocji – dlaczego to działa?

Trzy kroki „nazwij → rozpisz → 1 działanie” uruchamiają dwa znane mechanizmy:

1. Odwrażliwienie poznawcze - nazwanie uczucia („wstyd”, „złość”, „lęk”) redukuje niejasny dyskomfort do jednej etykiety, a więc do problemu rozwiązywalnego.

2. Re-ramowanie - szybkie pytania „dowodowe” („co za/przeciw?”, „co powiedziałaś/przyjaciółce?”) przesuwają tor z „jaka/jaki jestem” na „co zrobię”.

Dodany mikrokrok behawioralny (oddech, 10 pompek, „5 minut”) daje realne doświadczenie sprawczości – nawet, jeśli jest małe. W zapiskach uczestników spadek napięcia następował w trakcie rozmowy, a nie „kiedyś później”.

6.1.4 Kiedy to przestaje działać? „Plastik” i „ściana”

Dwa najczęstsze punkty zrywu sojuszu:

- „Plastikowa empatia” - formułki, echo, za dużo słów. Subiektywnie odbierane jako „kazanie” albo „spławka”.

- „Czyste odsyłanie” - komunikat bezpieczeństwa bez żadnego kroku „na teraz”.

Nasze dane pokazują jednak, że oba zjawiska są odwracalne. Wystarcza:

- meta-komenda użytkownika („zwiążle: 3 kroki”, „jedno pytanie na raz”, „bez formułek”) przyjęta przez bota bez obrazu,

- „odsyłanie z mostem”: numery + 2-min plan w tym samym oknie.

Ten wzorzec „pęknięcie → naprawa” jest ważny praktycznie: młodzi uczą się zarządzać stylem narzędzia zamiast je porzucać.

6.1.5 „Co dla kogo?” - różne drogi do tej samej ulgi.

Wyniki sugerują prostą matrycę dopasowania:

- Styl narzędziowy (P2/P6) - lepiej działa tryb zwięzły, checklisty i timery; empatię „włącza się” tylko na życzenie.



-Styl emocjonalno-poznawczy (P1/P5) - kluczowe jest trafne nazwanie emocji i jedna mocna linijka „co odkryłam/em dziś”.

-Styl reaktancyjny (P4) - zero „kazań”, szybka korekta etykiety („to nie smutek, to złość”) i reguły jeśli-to.

To nie są „etykiety osób”, tylko preferencje sytuacyjne - ta sama osoba bywa „narzędziowa” przy nauce i „emocjonalna” w relacji.

6.1.6 Digital Therapeutic Alliance (DTA) - co wnosimy nowego?

W literaturze sporo jest pomiarów „czy bot pomaga”, mniej - jak przebiega relacja. Nasze dane dodają trzy obserwacje:

1. Mikro-kontrakt (empatia vs konkret, jedno pytanie vs 3 kroki) wzmacnia DTA szybciej niż długie „ocieplanie” rozmowy.

2. „Most” po granicy utrzymuje poczucie bycia prowadzonym - sojusz nie pęka, gdy pojawia się odmowa diagnozy lub odsyłanie, jeśli „coś” można zrobić teraz.

3. Samodystans i metafory (mówienie o sobie w 3. osobie, „lustro w warsztacie”) pełnią funkcję „mini-rytuałów” więzi - osobistych, ale krótkich.

6.1.7 Gdzie przebiega rola pedagoga/psychologa?

W praktyce szkolnej czat nie zastąpi spotkania „na żywo”, ale może być pomostem:

- „standard nocnych kotwic” (krótka karta: oddech → 5 minut → plan poranka) można wdrożyć od ręki;

- można uczyć meta-komend (to kompetencja cyfrowa: „zwięźle: 3 kroki”, „jedno pytanie”) - uczniowie zyskują język do negocjowania stylu pomocy;

- w kryzysach wprowadzamy zasadę „odsyłania z mostem”;

- w gabinecie wykorzystujemy „pamięć czatu” - krótkie notatki ucznia z wnioskami, które potem spinają rozmowę „na żywo”.



6.1.8 Odpowiedzi na pytania badawcze - ujęcie jakościowe

RQ1 (bezpieczeństwo/ocena): rośnie dzięki nocnej dostępności, braku „oczu” i zwięzłemu tempu; spada przy „plastiku” i gołych odesłaniach. Naprawa: meta-komendy i „most”.

RQ2 (regulacja emocji): skuteczna sekwencja to „nazwij → rozpisz → 1 działanie”; trafny label (złość ≠ smutek) zmienia cały scenariusz.

RQ3 (język relacji): „pusty pokój z lampką”, „dyżurny nocny”, „lustro w warsztacie”, czasem „trener-asystent”. Wspólne: narzędzie do „teraz”.

RQ4 (wrażenia vs SRS-4/krótka ocena): subiektywne 0-10 i krótkie SRS-4 były wyższe, gdy był dopasowany styl i konkret na koniec; spadały przy „plastiku” i „ścianie”.

6.1.9 Proponowana rama „Pętla 3P” .

-Proszę (o styl i etykietę): empatia czy konkret? jedno pytanie czy 3 kroki? emocja = ...

-Plan (na teraz): koniec rozmowy = jedno działanie (oddech/5 minut/jeśli-to/mapa poranka).

-Pamięć (na jutro): krótkie przypomnienie lub notatka własna („co odkryłam/em”, „3 rzeczy z wczoraj”).

„3P” przekłada Bordina na wersję cyfrową: wiążemy (Proszę), uzgadniamy zadanie (Plan), utrwalamy cel (Pamięć).

6.1.10 O czym pamiętać, czytając te wnioski

To opis idiograficzny - sześć osób, dwa tygodnie, jedna szkoła. Siła leży w głębi i konkretnych mechanizmach, nie w uogólnieniach statystycznych. Mimo to wzorce są zaskakująco spójne i dają się natychmiast wdrożyć w praktyce (karty, meta-komendy, „mosty”).

6.2 Implikacje dla praktyki (pedagog szkolny, e-terapia, projektanci DMHI)

6.2.1 Punkt wyjścia: co już wiemy z wyników

Z rozdz. 5 wynika jasno, że rozmowa z chatbotem działa najlepiej, gdy łączy trzy elementy: bezpieczną przestrzeń bez oceny, „lustro” porządkujące doświadczenie oraz mikro-działanie



na teraz. Pęka, gdy wchodzi „plastikowa empatia” lub czyste odsyłanie bez mostu. Z tej mapy wyprowadzam zestaw prostych standardów, które można zastosować w szkole i w projektowaniu aplikacji.

6.2.2 Dla pedagoga/psychologa szkolnego - co mogę zrobić jutro

A. Minimalny standard rozmowy - 3 zdania i koniec z rozmyciem

1. Zaczynij od uzgodnienia stylu:

„Wolisz krótko i konkretnie, czy chwilę nazwać uczucia?”

2. Prowadź w tempie „jedno pytanie na raz”:

„Jedno pytanie: co czujesz w ciele?”

3. Zakończ jednym działaniem na teraz:

„Ustalmy 1 krok na dziś/na rano (oddech 4-7-8, 5 minut, reguła jeśli-to, mapa poranka).”

B. „Odsyłanie z mostem” jako zasada bezpieczeństwa

Zamiast samego: „Tu są numery”, używaj formuły:

„Daję numery 24/7, a teraz zrobmy 2-min plan na tu i teraz: 3 oddechy + jedno ciepłe działanie (woda/prysznic/okno).”

C. Naucz uczniów „języka proszenia o styl” (meta-komendy)

- „Zwiąźle: 3 kroki”,

- „Jedno pytanie na raz”,

- „Bez formułek, proszę”,

- „Podsumuj w 1 zdaniu”.

To są kompetencje cyfrowe - uczą negocjować styl także z człowiekiem.

D. Zestaw gotowych kart (do druku A5 / PDF)



Karta 1: „Nocne kotwice” - 3× 4-7-8 → „5 minut teraz” → „Plan poranka (3 kroki)”.

Tekst dla ucznia: „Wybierz 1 rzecz na jutro do 10 minut (woda, przegląd wzorów, jedno zadanie).”

Karta 2: „Lustro w 3 krokach” - Nazwij (1 słowo) → Rozpisz (fakt/myśl/ciało) → 1 działanie.

Karta 3: „Jeśli-to” - dla złości i impulsów („Jeśli poczuje X, to robię Y przez 15 minut, zanim odpiszę”).

Karta 4: „Fakt vs interpretacja” - dla wstydu i porównań (2 kolumny w głowie, nie w tabeli w pracy).

Karta 5: „SOS z mostem” - numery 24/7 + 2 kroki na teraz (oddech + woda/okno/prysznic).

Karta 6: „Mapa poranka” - 07:00–09:00 trzy kroki + mała nagroda.

E. Scenariusz 45-min warsztatu klasowego („Jak używać bota, żeby naprawdę pomógł”)

-10’ - Czym jest „plastikowa empatia” i jak ją zatrzymać („Jedno pytanie na raz”).

-15’ -Ćwiczenie w parach: Lustro w 3 krokach na szkolnym przykładzie (sprawdzian, praktyki).

-10’ -„Odsyłanie z mostem”: co powiedzieć kumpłowi o 1:30 w nocy (2-min karta).

-10’ Prywatność: co NIE wklejać na czat, jak anonimizować (<...>), notatnik własny.

F. Mini-monitoring efektów (bez statystyki, jakościowo)

Proś ucznia, by dopisywał 0-10 „na ile to pomogło teraz” po mini-rozmowie lub użyciu karty.

Raz w tygodniu zapytaj: „Które narzędzia użyłeś, co zadziało, co przeszkadzało?” - krótkie notatki wystarczą.

6.2.3 Dla wychowawców i nauczycieli - mikro-wtręty do codzienności

Na końcu lekcji: „Jedno zdanie do siebie na jutro” (self-talk z rozdz. 5).



Przed klasówką: 60 sekund oddechu 4-7-8 prowadzonych na głos (bez robienia z tego „wielkiej rzeczy”).

Po konflikcie w klasie: szybka reguła jeśli-to i „wiadomość na chłodno” (jedna linijka).

Po zajęciach praktycznych: 2 min „fakt vs interpretacja” na przykładzie usług (fryzura „nie leży” vs „jestem beznadziejna”).

6.2.4 Prywatność i higiena cyfrowa - krótkie, ale konkretne

-Anonimizacja: ucz uczniów, by w czat wklejali wrażliwe treści z tagami <imię_osoby>, <miejsce>.

-Historia: pokaż, gdzie w ustawieniach wyłączyć zapisywanie historii albo jak usuwać wątki.

-Notatnik własny: wszystko, co ważne (np. „plan paniki”), zapisać u siebie; z czatu tylko impuls i format.

-Czerwone flagi: gdy pojawia się „chcę zniknąć / zrobić sobie krzywdę” - natychmiast „odsyłanie z mostem” + procedury szkoły (tu w pracy opisane skrótowo, bez rozbudowanego RODO).

6.2.5 Dla projektantów aplikacji DMHI - co zmienić w interfejsie i logice.

A. Dialog i rytm

Pytanie wstępne (obowiązkowe): „Empatia czy konkret?” + opcja „jedno pytanie na raz”.

Detektor „plastiku”: jeśli model używa klisz dwukrotnie, zaproponuj przełącznik: „Chcesz zwięźle: 3 kroki?”.

Parafraza z sensem: zamiast ogólnego „rozumiem...”, krótka teza w 1 zdaniu: „Słyszę lęk przed oceną + presję czasu. Działamy krótko?”

B. Mikro-interwencje jako klocki



Biblioteka gotowych sekwencji: 4-7-8; „5 minut teraz”; „jeśli-to”; „fakt vs interpretacja”; „mapa poranka”.

Jedno-klikowe zakończenie: „Zakończ rozmowę 1 krokiem i zapisz plan”.

C. Granice i kryzysy

„Odsyłanie z mostem” by design: blok nie może wyświetlić numeru bez równoczesnej propozycji 2-min planu.

Język nie-diagnostujący + zamiana na proces: szybki kreator „mapy objawów” i „skryptu wizyty”.

Timeout-aware UX: po przerwaniu czatu automatycznie proponuj „Podsumuj w 1 zdaniu / Wznów / Zapisz jako...”.

D. Tryby i modele

Widoczny przełącznik zwięzły/empatyczny oraz szybki/wydajny (np. 4o ↔ mini) wraz z krótką legendą „kiedy co”.

Tryb „nocny” (mniej treści, więcej kotwic; zero długich wykładów po 22:00).

E. Pamięć i prywatność

Pamięć sesyjna z jasnym opt-in: „Chcesz, abym zapamiętał ‘mapę poranka’?” (domyślnie: nie).

Przycisk „Anonimizuj wątki” (zamiana nazw własnych na <...> jednym kliknięciem).

„Eksport do notatnika” - zapis u użytkownika, nie w chmurze.

F. Metryki jakości (nie tylko retencja)

Krótkie, dobrowolne 0-10 „pomogło teraz” na końcu rozmowy.

Mini-SRS (4 pola) z auto-wyciszeniem po 10 sek., aby nie „dusić” użytkownika.



Wskaźnik „time-to-first-relief” (czas do pierwszego mikro-działania) - ważniejszy niż długość sesji.

6.3 Ograniczenia badania i kierunki dalszych poszukiwań.

6.3.1 Ograniczenia projektu .

Kontekst miejsca. Badanie powstało w jednym środowisku - Zespół Szkół w Prabutach (technikum + szkoła branżowa, szkoła dla dorosłych, małe miasto). To wzmacnia osadzenie w realiach, ale ogranicza transferowalność wniosków do liceów wielkomiejskich czy uczelni.

Dobór próby. N = 6, pełnoletni (18-22), dobór celowy; udział był dobrowolny, więc działa autoselekcja (chętniej zgłaszają się osoby pozytywnie nastawione do narzędzi cyfrowych albo mające bieżący problem). Nie obejmujemy młodzieży niekorzystającej z chatów.

Podwójna rola badaczki. Jako pedagog szkolny jestem jednocześnie osobą zaufania i badaczką. To ułatwia dostęp i szczerość, ale zwiększa ryzyko odpowiedzi „dla mnie” (uprzejmość, chęć zadowolenia). Minimalizowałam to przez kontrakt badawczy, możliwość wycofania się bez konsekwencji, anonimizację i neutralny język w instrukcjach; jednak wpływu relacji nie da się wyzerować.

Źródła danych. Pracuję wyłącznie na tekście: dzienniki, wywiady pisemne, krótkie logi czatu. Brak audio/wideo oznacza utratę prozodii, pauz, tonu. Dzienniki są narażone na błąd pamięci (pisane „po”). Logi to wycinki - nie zawsze pełen kontekst dnia.

Czas obserwacji. Okres dwutygodniowy; brak danych o trwałości efektów (np. po 1-3 miesiącach). Widzimy głównie ulgi „na teraz”, nie wiemy, co zostaje w nawyku.

Technologia i powtarzalność. Uczestnicy korzystali z różnych trybów/modeli (GPT-4o ↔ mini, „zwięzły”/„empatyczny”). Modele aktualizują się w tle, więc idealnie tej samej sesji nie da się odtworzyć. To realny problem replikowalności w badaniach nad LLM.

Metoda i analiza. IPA jest idiograficzna i interpretatywna - jej siła to głębia, a ograniczenie to brak uogólniania statystycznego. Kodowanie prowadziłam samodzielnie (przy ograniczonym czasie), co zwiększa ryzyko „przekolorowania” interpretacji; wprowadziłam jednak



„negatywne przypadki” (cytaty, gdy coś nie zadziało), dziennik refleksyjny i „miękki” audyt koleżeński.

Narzędzia pomocnicze. Krótka skala sesyjna (SRS-4) i oceny 0-10 były traktowane orientacyjnie; nie wnioskowałam z nich statystycznie. To pomoc przy interpretacji, nie dowód liczbowy.

Etyka i prywatność - pragmatycznie. Zredukowałam „papierologię” do tego, co realnie zwiększa bezpieczeństwo (anonimizacja, informacja o wyłączeniu historii, „odsyłanie z mostem”). Oznacza to mniej formalnych formularzy w tekście pracy, ale też mniejsze „odcięcie” czytelnika od meritum. To wybór świadomy, ale część recenzentów może oczekiwać bardziej rozbudowanych formaliiów.

6.3.2 Ryzyka interpretacyjne i co zrobiłam, by je ograniczyć

Reaktywność („efekt badaczki”). Mogłam wpływać na sposób, w jaki uczniowie korzystali z czatu. Ograniczanie: jasny komunikat „to nie test lojalności”, możliwość przerywania udziału, skrzynka do oddawania materiałów poza gabinetem.

Potwierdzanie hipotez .Wchodziłam w temat z intuicją o „plastikowej empatii”. Ograniczanie: celowe wyszukiwanie kontrprzykładów (momenty, gdy formułka nie zaszkodziła) i włączanie ich do wyników.

„Cherry picking” cytatów. Grozi w każdym studium jakościowym. Ograniczanie: z góry ustaliłam punkty poboru logów (np. dzień 1/7/14), stosowałam mini-transkrypcje ciągów (8–12 wymian), a nie wyłącznie urywki.

Nadmierna hermeneutyka. IPA sprzyja „dopisywaniu sensów”. Ograniczanie: notatnik refleksyjny (co ja wnoszę do lektury tekstu) i utrzymywanie fragmentów, które nie pasują do głównego wątku.



6.3.3 Jakość w kategoriach „4C”

Credibility (wiarygodność). Pomagały: gęste cytaty, „mini-transkrypcje”, member-checking (uczestnicy mogli sprawdzić parafrazy sensu). Do wzmocnienia: drugi koder na fragmencie materiału.

Dependability (powtarzalność procesu). Prowadziłam ślad audytowy: wersje kodów, memos, decyzje łączenia tematów. Do wzmocnienia: pre-plan analizy (krótki protokół), datowane „punkty zwrotne” kodowania.

Confirmability (kontrolowalność). Surowe materiały (zanonimizowane) i notatki są odseparowane od interpretacji. Do wzmocnienia: zewnętrzny audyt krótkiej próbki (np. psycholog szkolny).

Transferability (przenaszalność). Zapewniam „thick description” kontekstu (typ szkoły, wiek, techniczne ustawienia czatu). Do wzmocnienia: multi-site (np. inne województwo/licea).

6.3.4 Co zmieniłabym, gdybym robiła ten projekt drugi raz

1. Wydłużenie obserwacji do 6-8 tygodni + follow-up po 1 i 3 miesiącach (sprawdzenie, co z nawyków przetrwało).
2. Standaryzacja technologii: przez pierwsze 2 tygodnie jeden model/tryb (np. 4o + „związły”), dopiero potem eksperymenty z przełączaniem.
3. Podwójne kodowanie 25-30% materiału + krótkie uzgadnianie słownika kodów.
4. Dodatkowe źródło: krótkie notatki nauczyciela-wychowawcy (perspektywa funkcjonowania na lekcji) - za zgodą ucznia.
5. Pre-brief i debrief po każdej mini-transkrypcji (2-3 pytania: „co pomogło, co przeszkodziło, co byś zmienił?”).
6. Dokument „mikro-procedury na noc” w aplikacji (gotowe klocki), by ograniczyć różnice wywołane stylistyką bota.



7. Krótki prereg pytań i kroków analitycznych (jako załącznik), by lepiej chronić się przed „dryfem” interpretacji.

6.3.5 Kierunki dalszych badań

(A) Multi-site i porównania środowisk.

Ta sama procedura IPA w liceach miejskich, szkołach branżowych w innych województwach i na pierwszym roku studiów. Po co? Sprawdzić, na ile „nocne kotwice” i „pętla 3P” są uniwersalne, a na ile kontekstowe.

(B) Badania quasi-eksperymentalne „odsyłanie z mostem”.

Dwa warianty scenariusza kryzysowego w aplikacji: numery vs numery + 2-min plan. Po co? Uporządkować, czy „most” systemowo podnosi poczucie bezpieczeństwa i ocenę rozmowy (0-10 / mini-SRS).

(C) Podłużne śledzenie nawyków.

Sprawdzić, czy 4-6 tygodni używania „mapy poranka”, „jeśli-to” i „fakt vs interpretacja” przekłada się na rzeczywiste wskaźniki szkolne (punktualność, oddawanie prac). Nie statystycznie „twardo”, lecz opisowo z trendem.

(D) Trening meta-komend.

Wprowadzić do dwóch klas 30-min moduł „Jak prosić bota o styl” i porównać dzienniki przed/po. Po co? Sprawdzić, czy „język negocjacji” zmniejsza plastikową empatię i skraca „time-to-first-relief”.

(E) „Lustro” a rodzaj emocji.

Osobne mini-studia: lęk nocny, złość po konflikcie, wstyd po porównaniach. Po co? Ustalić lepsze „klocki domyślne” dla konkretnych stanów (np. złość = ruch + jeśli-to).

(F) Współ-projektowanie (co-design) z uczniami.

Warsztaty z młodymi nad mikro-UX: gdzie umieścić przełącznik „związły/empatyczny”, jak formułować pytanie otwierające („Empatia czy konkret?”). Po co? Zmniejszyć „plastik” z poziomu interfejsu.



(G) Prywatność w praktyce.

Test materiałów edukacyjnych: anonimizacja <...>, wyłączanie historii, „eksport do notatnika”. Po co? Zwiększyć poczucie kontroli bez strachu, że „wszystko gdzieś idzie”.

(H) Mieszane metody (EMA light).

Dodać krótkie pingery w telefonie (2-3 pytania dziennie przez tydzień): emocja 1 słowem, 1 działanie z klocków, ocena 0–10. Po co? Złapać mikro-zmiany między rozmowami.

6.3.6 Co to oznacza „na jutro” (operacyjnie).

Dopnij standardy: „empatia czy konkret?”, „jedno pytanie na raz”, „1 krok na koniec”, „odsyłanie z mostem” - wpisz je do procedury gabinetu i na plakaty.

-Zapisuj „pętlę 3P” w dokumentacji pracy własnej (krótka checklista po konsultacji).

-Przy kolejnym naborze do projektu doproś dwa inne typy szkół i jednego „zewnętrznego” koderka do małej części materiału.

6.3.7 Podsumowanie 6.3

To badanie nie udaje statystycznego dowodu. Jego siła to gęsty opis mechanizmów, które młodym realnie pomagają przejść z „co czuję” do „co zrobię teraz” - i uczciwe pokazanie miejsc, gdzie rozmowa z botem pęka. Ograniczenia są jasne (jedna szkoła, 6 osób, tekst bez audio, 2 tygodnie), ale proponowane „mosty” i „klocki” są proste, powtarzalne i gotowe do wdrożenia. Następny krok to multi-site + dłuższy horyzont i sprawdzenie, czy język meta-komend oraz „odsyłanie z mostem” poprawiają doświadczenie także poza naszym kontekstem.



Rozdział 7. Wnioski

7.1 Odpowiedzi na pytania badawcze (synteza jakościowa)

RQ1. Jak młodzi dorośli opisują poczucie bezpieczeństwa/nieoceniania w rozmowie z chatbotem terapeutycznym?

Bezpieczeństwo rodzi się z kombinacji czterech elementów: nocnej dostępności („kiedy wszyscy śpią, on odpowiada”), braku „oczu, które patrzą” (mniej wstydu przy trudnych treściach), zwięzłego rytmu (jedno pytanie na raz) oraz mikro-interwencji możliwych do zrobienia natychmiast (oddech 4-7-8, „5 minut teraz”, „mapa poranka”). To poczucie pęka w dwóch sytuacjach: przy „plastikowej empatii” (kliszowe formułki, wykład zamiast dialogu) oraz przy czystym odsyłaniu w kryzysie (same numery bez planu „na teraz”). Co istotne, uczestnicy potrafili to „posklejać” w locie: meta-komendami („zwięźle: 3 kroki”, „jedno pytanie na raz”, „bez formułek”) i prośbą o „odsyłanie z mostem” (numery + 2-minutowy plan).

RQ2. Jak postrzegają użyteczność bota w regulacji bieżących emocji (lęk, smutek, złość, bezsenność)?

Najskuteczniejsza jest sekwencja „nazwij → rozpisz → jedno działanie”. Nazwanie emocji jednym słowem (np. „wstyd”, „złość”) stanowi przełącznik całego scenariusza: dla lęku sprawdza się oddech i mini-plan poranka; dla złości -ruch + reguła „jeśli-to”; dla wstydu - „fakt vs interpretacja” i jedno zdanie do siebie. Gdy etykieta jest nietrafiona (np. bot mówi „smutek”, a uczestnik czuje „złość”), napięcie rośnie; po szybkiej korekcie rozmowa wraca na właściwe tory. Dla części osób sama „lista zadań” bez nazwania emocji nie wystarcza - ulga pojawia się dopiero po trafnym labelu.

RQ3. Jakim językiem młodzi definiują relację z algorytmem (terapeuta, przyjaciel, narzędzie, „lustro”)?

Dominują metafory „pusty pokój z lampką”, „dyżurny nocny”, „lustro w warsztacie” i „trener-asystent”. To nie tyle „terapeuta”, co narzędzie do „teraz”: porządkuje chaos, redukuje wstyd i podpowiada jeden krok. Różnice indywidualne są wyraźne: jedni potrzebują



krótkiej empatii i nazwania; inni - suchego planu, timera i checklist. Reaktywni uczestnicy źle znoszą „kazania”, wolą reguły „jeśli-to” i proste działania.

RQ4. W jakim stopniu subiektywne wrażenia korespondują z krótką miarą sojuszu (SRS-4) / oceną 0-10 „na ile to pomogło teraz?”

W rozmowach z dopasowaniem stylu na starcie („empatia czy konkret?”) i konkretem na koniec (jedno działanie tu i teraz) pojawiały się wyższe oceny (7-9/10) i lepsze krótkie SRS-4. Spadki (3-5/10) występowały przy „plastiku” i czystym odsyłaniu. W tej jakościowej perspektywie oceny pełniły rolę wskaźników pomocniczych do interpretacji, a nie dowodu statystycznego.

Wniosek integrujący. Dane składają się w prostą ramę „Pętla 3P”: Proszę (o styl i trafną etykietę) → Plan (jedno działanie na koniec) → Pamięć (krótka notatka/przypomnienie na jutro). Ta pętla wzmacnia cyfrowy sojusz, ogranicza „plastik” i realnie obniża napięcie „tu i teraz”.

7.2 Rekomendacje wdrożeniowe

7.2.1 Dla pedagoga/psychologa szkolnego

1. Minimalny standard rozmowy (MSR): zacznij od „Empatia czy konkret?”, prowadź jedno pytanie na raz, zakończ jednym działaniem (oddech/„5 minut”/„jeśli-to”/„mapa poranka”).

2. „Odsyłanie z mostem”: w kryzysie podawaj numery 24/7 zawsze razem z 2-min planem (np. 3 oddechy + woda/prysznic + jedno zdanie do siebie).

3. Ucz meta-komend: w widocznym miejscu umieść krótką ściągę: „Zwięźle: 3 kroki”, „Jedno pytanie na raz”, „Bez formułek”, „Podsumuj w 1 zdaniu”.

4. Karty do użycia od ręki: „Nocne kotwice”, „Lustro w 3 krokach”, „Jeśli-to”, „Fakt vs interpretacja”, „SOS z mostem”, „Mapa poranka”.



5. Higiena prywatności: promuj anonimizację (<...>), wyłączanie historii w narzędziu i własny notatnik ucznia na kluczowe wnioski.

7.2.2 Dla wychowawców/nauczycieli

Wpłatanie mikro-praktyki: 60 sekund oddechu przed sprawdzianem; po konflikcie - jedna reguła „jeśli-to” i „wiadomość na chłodno”; po praktykach - szybkie „fakt vs interpretacja” na szkolnych przykładach.

7.2.3 Dla szkoły.

T1 „Widoczność”: plakaty/meta-komendy + komunikat w e-dzienniku.

T2 „Karty i warsztat”: druk A5 kart + 45 min warsztat „Jak prosić bota o styl?”.

T3 „Gabinet”: MSR w konsultacjach; zbieranie krótkich ocen 010 „na ile pomogło teraz”.

T4 „Kalibracja”: spotkanie z wychowawcami co działa/dodać; poprawa kart.

7.2.4 Dla projektantów DMHI

-By design: pytanie otwierające „empatia czy konkret?”, przełącznik zwięzły/empatyczny i model szybki/wydajny, detektor „plastiku” z propozycją „zwięźle: 3 kroki”, „odsyłanie z mostem” jako wymóg, tryb „nocny” (bez wykładów po 22:00).

-Pamięć i prywatność: domyślny opt-in na zapamiętywanie, jedną komendą anonimizuj wątki, „eksport do notatnika” u użytkownika.

7.2.5 Dla użytkowników .

„Powiedz botowi, czego chcesz” (zwięźle/empatycznie; jedno pytanie; 3 kroki).

„Koryguj etykiety” (to nie smutek, tylko złość).

„Przełącz tryb/model”, „gdy tempo nie leży.

-„Proś o most” przy odesłaniu.

-„Zachowaj 1 zdanie na jutro.”



W badaniach jakościowych na sześciu pełnoletnich uczniach technikum i szkoły dla dorosłych czat-bot działa jako bezpieczna, zwięzła przestrzeń do nazwania emocji i wykonania jednego sensownego kroku teraz. Najlepiej sprawdza się prosta Pętla 3P (Proszę → Plan → Pamięć). Jej wdrożenie w praktyce szkolnej nie wymaga dodatkowych budżetów - wystarczą karty, meta-komendy i zasada „odsyłania z mostem”.

Wykaz skrótów

AI - sztuczna inteligencja

LLM - duży model językowy

RLHF - Reinforcement Learning from Human Feedback

DMHI - Digital Mental Health Interventions (cyfrowe interwencje w zdrowiu psychicznym)

DTx - Digital Therapeutics

CBT - terapia poznawczo-behawioralna

DTA - digital therapeutic alliance (cyfrowy sojusz terapeutyczny)

IPA - Interpretatywna Analiza Fenomenologiczna

SRS-4 - Session Rating Scale (4 pozycje)



Bibliografia

I. Źródła polskie (raporty, polityki, projekty)

1. Fundacja UNAWEZA. MŁODE GŁOWY. Otwarcie o zdrowiu psychicznym - raport ogólnopolski 2023. Warszawa: Fundacja UNAWEZA; 2023. [Młode głowy+1unaweza.org](http://mlodeglowy+1unaweza.org)
2. GovTech/MC & NASK (zespół GRAI). Przegląd polskich zasobów językowych w otwartym dostępie o znaczącym potencjale dla AI w biznesie (Raport GRAI). Warszawa: 2025. [AI HUB Poland+1](http://AIHUBPoland+1)
3. Najwyższa Izba Kontroli. Organizacja i dostępność opieki psychiatrycznej dla dzieci i młodzieży (raport; sygn. LPO.430.5.2023; nr ewid. 11/2024). Warszawa: NIK; 2024. [Najwyższa Izba Kontroli](http://NajwyzszaIzbaKontroli).
4. Najwyższa Izba Kontroli. Psychiatria dziecięca do poprawki (komunikat o wynikach kontroli). Warszawa: NIK; 2024. [Najwyższa Izba Kontroli](http://NajwyzszaIzbaKontroli).
5. NASK – Państwowy Instytut Badawczy. Generatywna sztuczna inteligencja a polski rynek pracy. Raport badawczy. Warszawa: NASK PIB; 2025.
6. Polskie Towarzystwo Psychologiczne. Kodeks etyczny psychologa. Warszawa: PTP; 2018..
7. SWPS. Chatbot jako zautomatyzowane narzędzie wsparcia psychoterapii i pomocy psychologicznej... (projekt Fido) -opis projektu / komunikat prasowy. 2024-2025. SWPS+1cyfrowa-gospodarka.gazetaprawna.pl

II. Książki / podręczniki (PL i przekłady)

8. Beck J. S. Terapia poznawczo-behawioralna. Podstawy i rozwój. Wyd. 3 pol. Gdańsk: GWP; 2022.
9. Creswell J. W. Projektowanie badań naukowych: metody jakościowe, ilościowe i mieszane. Warszawa: PWN; 2021.



10. Flick U. Jakość w badaniach jakościowych. Warszawa: PWN; 2012.
11. Kvale S., Brinkmann K. Wywiad jakościowy. Warszawa: PWN; 2010.
12. Pietkiewicz I., Smith J. A. Interpretacyjna analiza fenomenologiczna w badaniach jakościowych. Warszawa: PWN; 2022.
13. Silverman D. Prowadzenie badań jakościowych. Warszawa: PWN; 2012.
14. Smith J. A., Flowers P., Larkin M. Interpretacyjna analiza fenomenologiczna. Warszawa: PWN; 2022.

III. Artykuły i pozycje międzynarodowe (DMHI/DTA, teoria sojuszu, technologia)

A. Zdrowie psychiczne młodzieży / DMHI

15. Lehtimäki S., et al. Evidence on digital mental health interventions for adolescents and young people: systematic review. *JMIR* 2021;23(4):e25847. [PMC](#)
16. Potts C., et al. Digital mental health interventions for young people aged 16-25: a scoping review. *JMIR* 2025; (online first). [JMIR Publications](#)
17. World Health Organization. Adolescent mental health: key facts. Geneva: WHO; 2025 (aktualizacja FS).

B. Digital Therapeutic Alliance (DTA) i sojusz

18. Bordin E. S. The generalizability of the psychoanalytic concept of the working alliance. *Psychotherapy: Theory, Research & Practice* 1979;16(3):252-260.
19. Brothdale R., et al. A qualitative study exploring the digital therapeutic alliance. *European Psychiatry* 2024
20. Malouin-Lachance A., Hudon A., et al. Does the Digital Therapeutic Alliance Exist? Integrative Review. *JMIR Mental Health* 2025.12
21. van Lotringen C. M., et al. Responsible Relations: a systematic scoping review of the therapeutic alliance in text-based digital psychotherapy. *Frontiers in Digital Health* 2021;3:689750. [Frontiers](#)

C. Chatboty / skuteczność i akceptowalność

22. Fitzpatrick K. K., Darcy A., Vierhile M. Delivering CBT by a fully automated conversational agent (Woebot): RCT. JMIR Mental Health 2017;4(2):e19. doi:10.2196/mental.7785. ai.nejm.org
23. Heckman T. G. A Generative AI Chatbot for Mental Health Treatment (Editorial). NEJM AI 2025; AIp2500453. ai.nejm.org
24. Heinz M. V., et al. Randomized Trial of a Generative AI Chatbot for Mental Health Treatment. NEJM AI 2025; AIoa2400802. ai.nejm.orgGwern

D. Trafność/diagnostyka LLM

25. Hirosawa T., et al. Evaluating ChatGPT-4's accuracy in identifying final diagnosis from differential lists. NPJ Digital Medicine / Cell Reports Medicine 2024. [ScienceDirect](https://www.sciencedirect.com)
26. Zhong W., et al. Performance of ChatGPT-4o and four open-source LLMs for rare diseases (diagnostic accuracy). Journal of Medical Internet Research 2025;27:e69929. [JMIR PublicationsPMC](https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/)

E. Antropomorfizacja / relacja z technologią

27. Nass C., Moon Y. Machines and mindlessness: social responses to computers. Journal of Social Issues 2000;56(1):81-103.

F. LLM / RLHF / historia chatbotów

28. Christiano P. F., et al. Deep reinforcement learning from human preferences. In: NeurIPS; 2017:4299-4307.
29. Ouyang L., et al. Training language models to follow instructions with human feedback. arXiv:2203.02155; 2022.
30. Vaswani A., et al. Attention Is All You Need. In: NeurIPS; 2017.
31. Weizenbaum J. ELIZA-A computer program for the study of natural language communication between man and machine. Commun. ACM 1966;9(1):36-45.



G. Skale/miary sojuszu i materiały narzędziowe

32. Better Outcomes Now (PCOMS). ORS/SRS – tłumaczenia i licencje (informacja narzędziowa). Dostęp: 8.09.2025. [Better Outcomes Now](#)
33. Duncan B. L., Miller S. D., Sparks J. A., et al. The Session Rating Scale (SRS): development and validation. *Journal of Brief Therapy* 2003;3(1):3-12.
[scottdmiller.com](#)
34. ePROVIDE / Mapi Research Trust. Session Rating Scale - opis narzędzia (licencja, scoring, tłumaczenia). [ePROVIDE - Mapi Research Trust](#)

IV. Technologie i inicjatywy PL

35. Centrum Cyfrowe & Open Future. AI mówi po polsku (raport o otwartych modelach; case: SpeakLeash/Bielik). Warszawa: 2024.
36. Ociepa K., et al. (SpeakLeash / ACK Cyfronet AGH). Bielik 11B v2 Technical Report. arXiv:2505.02410; 2025.
37. SpeakLeash. Bielik-11B-v2 - karta modelu



Załączniki

A1. Dziennik „Emo-Chat” (karta jednostronicowa)

ID uczestnika: P__Data: __ / __ / 20__ Godz.: od : do :

Kontekst (1 zdanie):

Cel rozmowy dziś (zaznacz):

Empatia/ nazwanie Krótko i konkretnie (3 kroki) Mieszane

Napięcie PRZED (0-10): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Emocja (1 słowo): _____

Ciało (2–3 słowa): _____

3 kluczowe linijki rozmowy (cytaty lub parafrazy):

1. Ja → _____

Bot → _____

2. Ja → _____

Bot → _____

3. Ja → _____

Bot → _____

Krok „na teraz” (1 działanie):

Plan poranka (opcjonalnie, 3 kroki/10-15 min):

1) _____

2) _____

3) _____

Napięcie PO (0–10): 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



„Na ile to pomogło teraz?” (0–10): 0–10

Jedno zdanie „co zabieram”:

Uwagi / co zmienić następnym razem (styl, tempo, tryb):

Wskazówka: możesz prosić bota o styl: „zwięźle: 3 kroki”, „jedno pytanie na raz”, „bez formułek”.

A2. Skrypt wywiadu pisemnego

Instrukcja dla uczestnika. Odpowiadaj pełnymi zdaniami. Jeśli chcesz, użyj metafor/emotikon (to pomaga oddać klimat). Anonimizuj nazwy <...>.

1. „Bezpieczna przestrzeń”. Kiedy rozmowa z botem była dla Ciebie najbardziej „bezpieczna”? Co to znaczyło konkretnie (pora, sposób pytań, brak „oczu”)?

2. „Lustro”. Opisz sytuację, w której bot pomógł Ci zobaczyć kształt sprawy. Co padło (1-2 zdania), co zrobiłaś/eś potem?

3. „Plastikowa empatia”. Kiedy odpowiedź brzmiała poprawnie, ale pusto? Co Cię wtedy wybiło i jak to naprawiłaś/eś (meta-komenda, zmiana trybu/modelu)?

4. Etykieta emocji. Które jedno słowo (lęk, złość, wstyd, smutek...) najczęściej „przełącza tor” rozmowy?

5. Mikro-kroki. Które drobne działania (oddech 4-7-8, „5 minut”, „jeśli-to”, „mapa poranka”) były realnie pomocne? W jakich sytuacjach?

6. Granice. Jak odbierasz odsyłanie w kryzysie i odmowę diagnozy? Co sprawia, że to jest OK (np. „most: 2-min plan”)?



7.Prywatność. Co wklejasz, a czego nie? Czy wiesz, jak wyłączyć historię/anonimizować <...>?

8.Styl. Co wolisz „na starcie”: empatia czy konkret? Jedno pytanie czy 3 kroki?

9.Zmiany. Co zmieniło się w Twoim dniu (sen, nauka, relacje), odkąd korzystasz z rozmów?

10.Rada dla innych. Jaka jedna wskazówka „dla znajomego z klasy” byłaby najlepsza?

(Podpis P__ / Data: __ / __ / 20__)

A3. Karta „SOS z mostem”

Jeśli napięcie rośnie / myśli są trudne - zrób „2-min most”:

Krok 1. Oddech - 3 rundy 4-7-8 (4 wdech / 7 pauza / 8 wydech).

Krok 2. Ciało - woda/prysznic/okno (zimniejsza woda na twarz, 60-90 sek. przewietrzenia).

Krok 3. Jedno zdanie do siebie - „Zrobiłam/em wystarczająco na dziś.” / „Wracam jutro.”

Krok 4. Plan poranka (3 kroki/10–15 min) - 1) _____ 2) _____ 3) _____.

Gdy potrzebujesz człowieka TERAZ: uzupełnij i trzymaj pod ręką aktualne numery:

- [lokalny punkt kryzysowy 24/7]: _____
- [telefon zaufania / wsparcie interwencyjne]: _____
- [112 w nagłych zagrożeniach życia/zdrowia] _____

Zasada: odsyłanie zawsze z mostem. Obok numerów zawsze zrób 2-min plan tu i teraz.

A4. „Lustro w 3 krokach”

Krok 1 - Nazwij uczucie (1 słowo): lęk / złość / wstyd / smutek / inne: _____

Krok 2 - Rozpisz krótko:



- Fakt (co się wydarzyło): _____
- Myśl (jaka interpretacja wskoczyła): _____
- Ciało (2-3 słowa): _____
- (opc.) Oś czasu (60 → 30 → 0 min): _____

Krok 3 - Jedno działanie NA TERAZ (wybierz):

Reguła „5 minut teraz” (1 mała rzecz) 3× oddech 4-7-8 jeśli—to:

Jeśli _____, to _____ (15 min, zanim odpiszę/kliknę).

„Mapa poranka” (3 mini-kroki + mała nagroda)

Samodystans (opc.) 1 zdanie w 3. osobie: „<Twoje_imię> czuje _____ i wybiera _____.”

A5. „Mapa poranka”

Data: ___ / ___ / 20__ Godz. start: _____ Hasło dnia (1 słowo): _____

Krok 1 (07:___): _____

Krok 2 (07:___): _____

Krok 3 (08:___): _____

Mała nagroda po 3. kroku (5 min): _____

Przeszkoda, którą przewiduję → obejście (1 linijka):

Podsumowanie (1 zdanie o 09:00): _____



A6. Zgoda uczestnika 18+

Tytuł projektu: „Dialog z algorytmem” - doświadczenie wsparcia emocjonalnego w rozmowie z chatbotem AI.

Badaczka: Weronika Kozłowska, pedagog szkolny Zespołu Szkół w Prabutach, studentka ostatniego roku psychologii WSB-NLU w Nowym Sączu.

Kontakt: e-mail: weronikapaulakozlowska@gmail.com

Okres zbierania danych: __ / __ / 20__ - __ / __ / 20__

Na czym polega udział?

- przez ok. 2 tygodnie: krótkie dzienniki „Emo-Chat”, 3 fragmenty logów czatu (po anonimizacji) oraz wywiad pisemny (20-30 min).
- Brak nagrań audio/wideo.
- Możesz w każdej chwili pominąć pytanie lub zakończyć udział bez podania przyczyny.

Cel badania: lepiej zrozumieć, jak młodzi dorośli doświadczają rozmów z chatbotem (bez oceniania klinicznego).

Dobrowolność i rezygnacja: udział jest dobrowolny. Możesz wycofać zgodę w dowolnym momencie; dotychczasowe materiały zostaną usunięte (na prośbę pisemną/mailową).

Anonimizacja i prywatność:

- w materiałach używamy oznaczeń P1-P6; dane wrażliwe zamieniane są na <...>.
- logi czatu przekazujesz po własnej anonimizacji (usuń imiona, adresy, miejsca).
- cytaty mogą się pojawić w pracy magisterskiej wyłącznie w formie zanonimizowanej.
- materiały przechowywane w zaszyfrowanym folderze badaczki do 1.09.2026r potem usuwane.

Wsparcie w kryzysie: to nie jest pomoc doraźna. W razie pilnej potrzeby skorzystaj z aktualnych numerów wsparcia lub 112 (uzupełnione w karcie „SOS z mostem”).

Zgoda (zaznacz):

- Wyrażam zgodę na udział w badaniu opisanym powyżej.
- Wyrażam zgodę na anonimowe cytowanie moich wypowiedzi w pracy (P1-P6, <...>).



- Zgadzam się na przetwarzanie moich danych wyłącznie w celu realizacji tego badania.
- Przyjmuję do wiadomości możliwość wycofania zgody i żądania usunięcia materiałów.

Oświadczenie: Mam ukończone 18 lat, zapoznałem/am się z informacją o badaniu, miałem/am możliwość zadania pytań, na które otrzymałem/am odpowiedzi.

Miejscowość _____, data _____ Podpis uczestnika _____

Masz prawo dostępu, sprostowania, wycofania zgody i usunięcia danych. Kontakt:

veronikapaulakozlowska@gmail.com

