

Известия Балтийской государственной академии  
рыбопромыслового флота. 2025. № 1(71). С. 203–211

Научная статья

УДК 159.9

Doi:10.46845/2071-5331-2025-1-71-203-211

### **Чат-бот как средство организации психологической помощи подросткам в республике Карелии**

**Ольга Юрьевна Юдина<sup>1</sup>, Екатерина Александровна Сафронова<sup>2</sup>,  
Валерия Викторовна Круглова<sup>3</sup>, Анастасия Эдуардовна Семенова<sup>4</sup>,  
Анна Александровна Абрамкова<sup>5</sup>, Анастасия Алексеевна Белова<sup>6</sup>**

<sup>1-6</sup>Петрозаводский государственный университет, Карелия, Петрозаводск, Россия

<sup>1</sup>udolja@mail.ru

<sup>2</sup>easafron@ya.ru

<sup>3</sup>krglvaleria@gmail.com

<sup>4</sup>as.for.articles@gmail.com

<sup>5</sup>ann.peskova04@mail.ru

<sup>6</sup>nastyabellova@gmail.com

**Аннотация.** Представлены результаты исследования роли чат-бота в организации психологической помощи подросткам в Республике Карелии. Данные свидетельствуют о высокой степени вовлеченности молодежи в цифровую среду, что открывает новые возможности для оказания психологической поддержки через анонимные и доступные платформы. По результатам опроса, подростки выражают потребность в получении помощи через чат-боты, однако предпочитают общение с живыми психологами в большинстве случаев. Выделяются ключевые темы, которые интересуют подростков, такие как самоопределение, учеба и эмоциональные переживания. Выявленные потребности стали основой для создания чат-бота «Психологический компас», который предлагает широкий спектр психологической поддержки, информационных и образовательных материалов.

**Ключевые слова:** цифровые технологии, мессенджеры, психологическая помощь, подростки, чат-боты.

**Для цитирования:** Юдина О. Ю., Сафронова Е. А., Круглова В. В., Семенова А. Э., Абрамкова А. А., Белова А. А. Чат-бот как средство организации психологической помощи подросткам в республике Карелии // Известия Балтийской государственной академии рыбопромыслового флота. 2025. № 1(71). С. 203–211.

*Исследования, представленные в данной работе, были проведены в рамках проекта «Чат-бот психологической помощи для подростков», поддержанного в рамках Программы поддержки НИОКР студентов, аспирантов и лиц, имеющих ученую степень, обеспечивающих значительный вклад в инновационное развитие отраслей экономики и социальной сферы Республики Карелии, в 2024 году, финансируемой Правительством Республики Карелии (Договор № 3-Г24 от 20.03.2024 между ФГБОУ ВО «Петрозаводский государственный университет» и Фондом венчурных инвестиций Республики Карелии).*

Цифровые технологии, особенно социальные сети и мессенджеры, стали неотъемлемой частью повседневной жизни значительной части населения. Согласно данным, ВЦИОМ [1], 86 % россиян, активно использующих хотя бы одну социальную сеть или мессенджер, проводят время в этих платформах ежедневно, а среди молодежи в возрасте от 14 до 18 лет эта доля еще выше, достигая практически абсолютных значений (97 %) [2].

Во многом это связано с психологическими задачами подросткового возраста, как времени активного формирования идентичности, поиска своего места в обществе и интенсивного общения со сверстниками [3].

Наряду с высокой потребностью в общении, подростков характеризует неустойчивая самооценка, неуверенность в своей внешней привлекательности, в то же время социальные сети предлагают множество упрощенных форм взаимодействия: переписка, голосовые и видеосообщения.



Это делает процесс коммуникации менее энергозатратным и не требует отточенных коммуникативных навыков. Подросток может общаться в любое время, не беспокоясь о необходимости интерпретировать невербальные сигналы собеседника.

Онлайн-общение даёт возможность избежать неловких моментов и неприятных ситуаций. Завершить диалог в интернете гораздо проще, чем при личной беседе, что снижает уровень страха и тревожности. Это особенно важно для подростков, которые часто испытывают неуверенность в себе и своих социальных навыках. В социальных сетях подростки получают возможность создавать желаемый образ, редактировать фотографии и конструировать свою «виртуальную» личность. Это даёт им чувство контроля над тем, какое впечатление они производят на других. В реальной жизни, где сложнее скрыть свои недостатки, подростки могут чувствовать себя менее уверенно.

В условиях цифровизации и растущего объема данных чат-боты становятся важными инструментами, способными эффективно решать задачи, связанные с коммуникацией и доступом к информации. Одним из их ключевых преимуществ является возможность предоставления быстрых решений для разнообразных пользовательских запросов.

Чат-бот – это специально разработанная программа, которая имитирует общение человека и выступает в роли виртуальных собеседников для поддержания ситуативного диалога с пользователем [4].

В частности, чат-боты могут стать альтернативным вариантом психологической помощи. Предоставление психологической помощи через чат-боты особенно актуально для подростков, поскольку они часто предпочитают общаться в цифровой среде и могут испытывать стеснение или дискомфорт при личных встречах со специалистами.

Анонимность и конфиденциальность, обеспечиваемые чат-ботами, могут способствовать большей открытости и готовности делиться своими проблемами. Кроме того, круглосуточная доступность чат-ботов позволяет подросткам получать поддержку в любое время, когда она им необходима, без ожидания и ограничений, связанных с рабочим графиком специалистов.

Чат-боты, обладая потенциалом для поддержки, могут эффективно облегчить переживания подавленности, одиночества и стресса, тем самым оказывая положительное влияние на психическое здоровье пользователей. Это подтверждается, в частности, опытом использования чат-бота Woebot, предназначенного для оказания психологической помощи. Исследование, проведенное среди молодых людей в возрасте 16-21 года, показало, что они могут получать от чат-ботов различные виды социальной поддержки – эмоциональную, информационную, оценочную и инструментальную. Участники в течение двух недель взаимодействовали с Woebot, после чего большинство из них продолжили пользоваться приложением и спустя два месяца, что свидетельствует о его эффективности и востребованности. Эти результаты подчеркивают, что чат-боты могут служить важным ресурсом для молодых людей, не решающихся обращаться за традиционной помощью [5].

Виртуальные помощники, включая чат-ботов, обладают рядом существенных преимуществ в контексте оказания психологической поддержки, особенно при обсуждении деликатных тем. В частности, многие пользователи отмечают, что им комфортнее делиться своими переживаниями и симптомами депрессии с виртуальными консультантами [6].

В качестве одной из наиболее удобных и популярных платформ для реализации данного подхода можно выделить мессенджер Telegram, который отличается широкой доступностью на различных устройствах (как мобильных, так и десктопных) и, по данным на 2024 год, имеет ежедневную аудиторию около 50 миллионов активных пользователей в России. Выбор Telegram в качестве платформы для разработки и внедрения психологических чат-ботов обусловлен его высокой популярностью, удобством использования и доступностью для широкой аудитории, включая подростков. В рамках данного исследования мы рассматриваем потенциал чат-ботов на платформе Telegram как средства организации психологической помощи подросткам в Республике Карелия [7].

Структура психологической помощи подросткам в Республике Карелия представляет собой многокомпонентную систему, включающую как государственные, так и негосударственные организации, а также общероссийские ресурсы.

Организационно, система опирается на государственные учреждения здравоохранения, где специализированную помощь оказывает Государственное бюджетное учреждение здравоохранения Республики Карелия «Республиканский психоневрологический диспансер» (ГБУЗ РК «РПНД»), а также «Клиника, дружественная к молодежи» на базе Городской детской больницы, предоставляющая консультации психологов и медико-социальную поддержку [8, 9].

Также, в рамках оказания помощи подросткам, услуги психологического консультирования предоставляются Государственным бюджетным образовательным учреждением Республики Карелия «Центр диагностики и консультирования» (ГБОУ РК «ЦДК»).

В данном учреждении подростки и их родители могут получить как бесплатные консультации, так и платные услуги от квалифицированных психологов. Информация о доступных услугах и способах записи на прием можно получить непосредственно в ГБОУ РК «ЦДК» [10].

В Петрозаводске медицинские психологи также ведут прием в детских поликлиниках № 1 и № 2, детской городской и республиканской больницах, больнице скорой медицинской помощи, Республиканском центре СПИД, перинатальном центре, родильном доме № 1 и наркологическом диспансере, обеспечивая доступность первичной психологической помощи [11]. Кроме того, важную роль играют учреждения социальной защиты, в частности, Комплексный центр социального обслуживания «Истоки», предлагающий бесплатные консультации психолога [12].

В дополнение к учреждениям, существует разветвленная сеть телефонных линий доверия, включающая Всероссийский номер 8-800-2000-122, обеспечивающий круглосуточную экстренную психологическую помощь, а также круглосуточный кризисный телефон доверия 8-800-333-44-34. Кроме того, подростки могут воспользоваться общероссийскими онлайн-платформами, включая сайт "b17.ru", где доступны как индивидуальные онлайн-консультации с психологами, так и бесплатные форумы для получения ответов на интересующие вопросы. Сайт «Помощь рядом» и проект «Твоя территория. Онлайн» с анонимным чатом с психологом.

Несмотря на разветвленность системы, существуют сложности в ее функционировании, обусловленные неравномерным распределением ресурсов, ограниченным временем и количеством психологических консультаций специалистов, а также очередями на прием к специалистам в некоторых учреждениях.

Анализу обращений подростков на детский телефон доверия за период с 2010 по 2024 год, показывает, что наиболее часто подростки обращаются по поводу проблем взаимоотношений полов, отношений со сверстниками, взаимоотношений в семье, а также проблем, связанных со здоровьем. Значительное количество обращений также касается проблем принятия себя, учебных трудностей, переживания травм и вопросов, требующих защиты прав ребенка. Стоит отметить, что в структуре обращений также присутствуют звонки суицидальной тематики.

В рамках категории «проблемы взаимоотношений полов», наибольшее количество звонков приходится на проблемы построения взаимоотношений в диаде, а также значительное число обращений зафиксировано по поводу распада диады. Анализ данных по семейной проблематике показывает, что наибольшее количество обращений связано с конфликтами детей с родителями, что подчеркивает напряженность в детско-родительских отношениях. В рамках суицидальных обращений, преобладают звонки с суицидальными мыслями, что является важным маркером необходимости профилактических мероприятий.

Несмотря на отсутствие критического разрыва между спросом и предложением, дополнительные усилия по развитию системы психологической помощи подросткам будут способствовать повышению качества их жизни, укреплению психического благополучия и обеспечению более эффективной поддержки в периоды эмоциональной уязвимости. Дальнейшие исследования в области психологических потребностей подростков и мониторинг эффективности предоставляемой помощи, несомненно, будут способствовать формированию более адаптивной и результативной системы психологической поддержки.

В данном контексте, внедрение чат-бота, обеспечивающего анонимную и доступную психологическую поддержку, представляется перспективным направлением развития. Такой инструмент может служить дополнительным ресурсом для подростков, предоставляя возможность оперативной обратной связи, информационной поддержки и первичного психологического консультирования.

В рамках гранта Главы Республики Карелия при поддержке правительства РК реализуется проект «Чат-бот психологической помощи для подростков». Для создания чат-бота, максимально отвечающего потребностям подростков и эффективно решающего их психологические запросы, появилась необходимость провести исследование, которое поможет определить функционал, содержание и возможности данного инструмента психологической помощи.

Цели исследования: выявление потребности подростков Республики Карелия в чат-боте психологической помощи и анализ основных запросов подростков для разработки содержания чат-бота. Задачи исследования: оценить потребность подростков Республики Карелия в чат-боте психологиче-



ской помощи путём проведения опроса; проанализировать основные запросы подростков, которые могут быть адресованы чат-боту на основе результатов проведённого опроса.

Этапы исследования:

1. Разработка инструментария: создание опросника с вопросами, направленными на оценку восприятия подростками распространённости различных проблем у сверстников, готовности обсуждать эти проблемы с психологом и чат-ботом.

2. Этап сбора данных: проведение опроса.

3. Аналитический этап: обработка данных, сравнительный анализ.

4. Вывод.

Методы: опрос-анкетирование, сравнение. Выборка: 546 подростков от 14 до 18 лет, из них – 399 девушек и 147 юношей.

В ходе исследования была обнаружена выраженная потребность подростков в психологической помощи в целом, и в получении ее посредством чат-ботов, в частности. Так, на вопрос опросника: «Если у тебя возникнет необходимость в психологической помощи, ты, скорее, выберешь: психолога-человека, чат-бот психологической помощи, будешь справляться сам или обратишься за помощью к близким?», предполагавший одиночный выбор ответа, были получены следующие результаты: буду справляться сам – 46 % респондентов, обращусь за помощью к близкому – 26 %, обращусь к психологу – 19 %, обращусь к чат-боту психологической помощи – 9 % подростков.

При изменении формулировки вопроса на: «В ситуации в которой у тебя нет никаких ограничений, но при этом есть необходимость в психологической помощи, ты бы обратился: к психологу-человеку, к чат-боту психологической помощи, будешь справляться сам или обратишься за помощью к близким?» результаты изменились, и стали выглядеть следующим образом: всё равно буду справляться сам – 26 % респондентов, обращусь за помощью к близкому – 21 %, обращусь к психологу – 46 %, обращусь к чат-боту психологической помощи – 7 % подростков.

Вопрос опросника: «Если ты обратился к чат-боту за психологической помощью, чего ты от него ждешь?», предполагал одиночный выбор ответа из представленных: быстрый ответ на свой вопрос, возможность выговориться, примерно такого же разговора как с психологом, другое. Результаты изображены на рисунке 1.

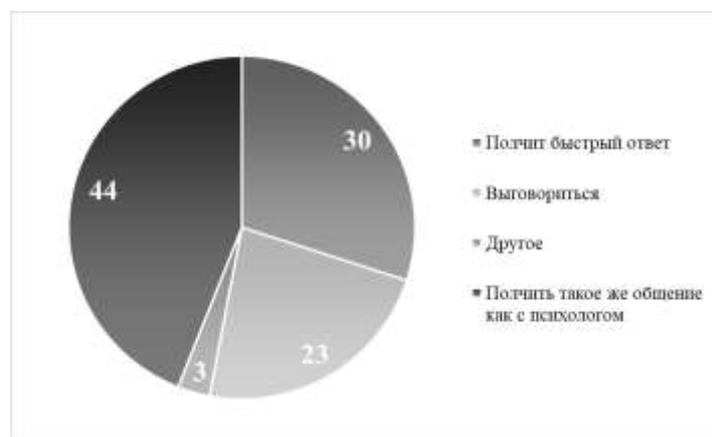


Рис. 1. Мотивация обращения подростков к чат-боту за психологической помощью (%)

Таким образом, хотя подростки и не рассматривают обращение к чат-боту для психологической помощи в качестве приоритетного выбора, 97 % из них признают, что у такого ресурса имеется определенный функционал, который мог бы быть им полезен: 23 % хотели бы выговориться, 30 % получить быстрый ответ, 44 % получить такое же общение как с человеком-психологом.

Для выявления тем, легших в основу структуры данного чат-бота, был проведен анализ следующих вопросов анкеты: «Как ты считаешь, какие вопросы больше всего волнуют твоих сверстников?», «Существуют ли такие из предложенных ниже тем, которые лично ты бы хотел обсудить с психологом?», «С какими вопросами ты бы мог обратиться к психологическому чат-боту?».

Данные вопросы предполагали возможность множественного выбора ответов из 24 вариантов: отношения с родителями и другими сверстниками; общение со сверстниками; отношения с любимым

человеком; поиск любимого человека; расставание с любимым человеком; непонимание окружающих; учеба; будущая профессия, вопросы самоопределения; деньги (нехватка денег или невозможность заработать самому); своё тело; трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.); запутанность в себе, непонимание, чего хочется; одиночество; апатия, ничего не хочется; состояние здоровья; самооценка; воспитание воли, характера; слишком много времени провожу в телефоне, компьютере; конфликты родителей друг с другом, развод; конфликты с преподавателями; смерть близкого человека; жестокое отношение окружающих; помощь близкому в его тяжелом эмоциональном состоянии; другое.

Ответы подростков в процентном соотношении от общего количества выборки и проранжированные от большего среднего значения представлены в таблице 1.

Таблица 1

**Ответы подростков на вопросы (% , N = 546)**

Проблемы	Ср. знач	Сверстники	Готов обсудить с психологом	Готов обсудить с чат-ботом
Будущая профессия, вопросы самоопределения	37,7	49,8	31,7	31,5
Учеба	33,5	46,9	20,3	33,2
Запутанность в себе, непонимание, чего хочется	32,9	39,7	37	22
Трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.)	31,0	36,4	33,3	23,3
Деньги (нехватка денег или невозможность заработать самому)	29,7	50,4	19,2	19,4
Свое тело	29,5	44,7	27,5	16,3
Отношения с родителями и другими родственниками	28,9	46,7	24,9	15,2
Общение со сверстниками	28,9	47,3	19,4	20,1
Самооценка	27,4	40,5	24,9	16,8
Апатия, ничего не хочется	23,0	28,2	23,6	17,2
Поиск любимого человека	22,3	35,7	18,5	12,8
Отношения с любимым человеком	22,1	37	17,2	12,1
Одиночество	17,7	21,6	15,6	15,9
Непонимание окружающих	15,7	22,9	12,6	11,5
Расставание с любимым человеком	13,3	24,4	8,6	7
Слишком много времени провожу в телефоне, компьютере	11,6	15,6	10,3	8,8
Воспитание воли, характера	10,3	9,3	13,2	8,4
Помощь близкому в его тяжелом эмоциональном состоянии	9,8	11,9	10,3	7,3
Состояние здоровья	9,4	10,8	10,8	6,6
Смерть близкого человека	8,7	13	8,2	4,8
Жестокое отношение окружающих	7,7	13	5,7	4,4
Конфликты родителей друг с другом, развод	7,6	15,4	4	3,5
Конфликты с преподавателями	6,5	12,1	3,3	4,2
Другое	4,0	1,6	4,4	6
Ср.знач	19,6	28,1	16,9	13,7

Анализируя представленные данные, мы можем видеть, что подростки склонны отмечать большее количество проблем у своих сверстников, чем готовы сами решать с психологом или с помощью чат-бота психологической помощи.

В пятерку наиболее значимых проблем вошли следующие: будущая профессия, вопросы самоопределения; учеба; запутанность в себе, непонимание, чего хочется; трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.); деньги (нехватка денег или невозможность заработать самому).



В свою очередь анализируя средние значения по вопросам, среди пяти наиболее часто выбираемых подростками проблем, были получены следующие результаты (цифра - номер рейтинга среднего значения: 1 - наиболее значимая проблема; 5 - наименее) (таблица 2).

Таблица 2

**Сравнение средних значений вопросов по пяти наиболее значимым проблемам (%)**

Проблемы	Общее	Сверстники	Готов обсудить с психологом	Готов обсудить с чат-ботом
Будущая профессия, вопросы самоопределения	1 (37,7)	2 (49,8)	3 (31,7)	2 (31,5)
Учеба	2 (33,5)	4 (46,9)		1 (33,2)
Запутанность в себе, непонимание, чего хочется	3 (32,9)		1 (37,0)	4 (22,0)
Трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.)	4 (31,0)		2 (33,3)	3 (23,3)
Деньги (нехватка денег или невозможность заработать самому)	5 (29,7)	1 (50,4)		
Свое тело			4 (27,5)	
Отношения с родителями и другими родственниками		5 (46,7)	5 (24,9)	
Общение со сверстниками		3 (47,3)		5 (20,1)

Сравнение рейтинга наиболее значимых проблем показывает также разницу в подходах к решению проблем:

– проблемы, которые подростки готовы решать и с психологом, и с чат-ботом: будущая профессия, вопросы самоопределения; запутанность в себе, непонимание, чего хочется; трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.);

– проблемы, которые подростки готовы решать только с психологом: свое тело; отношения с родителями и другими родственниками;

– проблемы, которые подростки готовы решать только с чат-ботом: учеба; общение со сверстниками.

Таким образом были выявлены темы, легшие в структуру чат-бота для подростков Карелии: будущая профессия, вопросы самоопределения; учеба; запутанность в себе, непонимание, чего хочется; трудные эмоциональные переживания (страх, печаль, гнев, обида, душевная боль и др.); деньги (нехватка денег или невозможность заработать самому).

Для анализа наиболее актуальной проблемы подростков – самоопределения, в опросник был включен блок изучения их самооценки, для сбора дополнительных данных. Респондентам необходимо было оценить наличие у себя следующих характеристик по десятибалльной шкале (1 – полностью отсутствует, 10 – присутствует в полной мере): внешность, характер, способности в какой-либо области, умением общаться с людьми, здоровьем, умом, авторитетом у сверстников, уверенностью в себе. Результаты представлены в таблице 3.

Таблица 3

**Оценка подростками своих качеств по десятибалльной шкале (кол-во респондентов)**

Проблемы	Общий ср.балл	1-3	4-7	8-10
Внешность	6,9	54	248	244
Характер	7,0	52	226	268
Способностями в какой-либо области	6,9	54	227	265
Умением общаться с людьми	6,6	80	238	228
Здоровье	6,9	65	225	256
Ум	6,9	56	249	241
Авторитет у сверстников	6,3	92	244	210
Уверенность в себе	6,3	96	243	207

Наиболее высокие средние баллы получили следующие качества: внешность, характер, способности в какой-либо области, здоровье и ум, а наименее высокие – авторитет у сверстников и уверенность в себе.

Корреляционный анализ связей самооценки подростками своих качеств представлен в таблице 4.

Таблица 4

**Анализ связей самооценки подростками своих качеств (r-Пирсона)**

	В	Х	С	УО	З	У	А	УВ
В		0,52*	0,50*	0,42	0,33	0,44	0,50*	0,65*
Х			0,52*	0,45	0,30	0,50*	0,48	0,58*
С				0,50	0,33	0,62*	0,47	0,56*
УО					0,25	0,38	0,56*	0,58*
З						0,38	0,31	0,34
У							0,52*	0,50*
А								0,66*
УВ								

*Расшифровка шкал: В – внешность; Х – характер; С – способности в какой-либо области; УО – умение общаться с людьми; З – здоровье; У – ум; А – авторитет у сверстников; УВ – уверенность в себе; \* –  $p < 0,01$ .*

Анализируя полученные данные, мы можем выделить следующие особенности: высокая оценка подростками своей уверенности в себе закономерно коррелирует с наибольшим количеством высоких оценок других характеристик (6), всех кроме как со «Здоровье». Наименьшее количество связей у здоровья (0) и умения общаться с людьми (2).

Основываясь на представленных данных исследования, можно сделать несколько ключевых выводов относительно потребностей подростков в психологической помощи и их восприятия чат-ботов как инструмента для решения этих потребностей.

Во-первых, результаты опроса показывают значительную потребность подростков в психологической помощи. Несмотря на то, что большинство опрошенных не выбирают чат-бота в качестве приоритетного ресурса для получения этой помощи, 97 % респондентов отмечают наличие функционала, который мог бы быть полезен. Это указывает на то, что, хотя подростки могут предпочитать общение с живым психологом или поддержку со стороны близких, они осознают потенциальные преимущества использования чат-ботов.

Во-вторых, исследование выявило, что у подростков есть ряд конкретных тем, которые они считают значимыми для обсуждения с психологом или с чат-ботом. К числу таких тем относятся вопросы будущей профессии, учебы, проблемы самоопределения, трудные эмоциональные переживания и финансовые вопросы. Это свидетельствует о том, что подростки не только осознают свои проблемы, но и имеют представление о темах, которые требуют внимания и обсуждения. Интересный факт заключается в том, что подростки отмечают больше проблем у своих сверстников, чем готовы обсуждать у психолога или чат-бота.

Наконец, в-третьих, анализ результатов самооценки подростков показывает, что существующая уверенность в себе имеет заметное влияние на восприятие и оценку других качеств, таких как внешность и способности.

Таким образом, полученные данные подчеркивают значимость создания эффективно работающих инструментов психологической помощи, в том числе в формате чат-ботов, и необходимость более глубокого изучения тем, которые волнуют подростков, для удовлетворения их потребностей в поддержке и помощи.

Учет психологических задач подросткового возраста, а также анализ полученных в ходе анкетирования данных легли в основу создаваемого в рамках данного исследования чат-бота «Психологический компас». Он предназначен для старших подростков (14-18 лет), которые могут самостоятельно искать решение своей психологической проблемы.

Чат-бот построен на следующих принципах:

1. Оказание первичной психологической поддержки;
2. Учет возрастных особенностей целевой аудитории пользователей;



3. Опора на основные запросы старших подростков Республики Карелия;
4. Помощь в решении не только актуальных проблем, но и в самопознании подростков;
5. Предоставление справочной информации о возможности получения подростками психологической помощи вне рамок данного чат-бота;
6. Выполнение образовательной функции.

Чат-бот «Психологический компас» построен по принципу заданных алгоритмов и не использует возможности искусственного интеллекта. Это позволяет в большей степени контролировать предоставляемую информацию.

Структура чат-бота построена таким образом, чтобы обеспечить максимальное удобство, простоту и эффективность для пользователей. Каждый блок имеет свою четкую задачу и способствует комплексному подходу к решению проблем, с которыми сталкиваются подростки. В структуру вошли следующие блоки:

1. Вводная информация: приветствие, ограничения в использовании, навигационная панель с основными разделами. Навигация разработана таким образом, чтобы пользователь мог самостоятельно выбирать интересующие его направления.

2. Консультация. Этот блок включает 2 подраздела: «Консультация – разговор» и «Консультация – картинки». Блоки различаются вариантом взаимодействия с пользователями, учитывая их индивидуальные предпочтения. Подраздел «Консультация-разговор» основан на «Модели оказания помощи клиенту в решении проблем» [13].

Модель состоит из семи последовательных ступеней психологической консультации, включающих ряд вопросов внутри каждой ступени. Эта модель позволяет подростку последовательно проработать свою проблему, начиная с ее определения и заканчивая поиском конкретных решений. Чат-бот, выступая в роли внимательного собеседника, задает наводящие вопросы, помогает подростку структурировать свои мысли и анализировать ситуацию с разных сторон.

Подраздел «Консультация – картинки» разработан специально для подростков, которым сложно выразить свои чувства и переживания через вербальное общение. В этом разделе используются метафорические ассоциативные карты. Картинки, представляющие абстрактные или символические изображения, помогают подростку подключить воображение, выразить свои эмоции не через слова, а через визуальные образы. Работа с картами стимулирует рефлекссию, самопознание и помогает выявить скрытые переживания.

3. Информация по проблеме. Блок содержит список ссылок на статьи, в которых подробно освещаются 10 вышеперечисленных основных проблем подростков. Предоставляя доступ к проверенным источникам, чат-бот помогает подросткам самостоятельно изучить интересные темы.

Список книг. Здесь представлены художественные произведения, где главные герои сталкиваются с проблемами, схожими с выявленными запросами подростков к психологу, а также книги профессиональных психологов, которые посвящены конкретной проблеме. Эти книги содержат не только теоретическую информацию, но и практические советы, упражнения и рекомендации, позволяющие подростку самостоятельно работать над собой. Таким образом, раздел «Список книг» обеспечивает двойную поддержку: эмоциональную, через сопереживание героям художественных произведений, и практическую, через советы от специалистов.

4. Список фильмов. Блок дополняет раздел с книгами, предоставляя подросткам еще один канал для сопереживания и рефлексии. В блоке представлен список художественных фильмов, в которых герои сталкиваются с теми же проблемами, что и подростки.

5. Хочу узнать себя лучше. Блок включает в себя ряд психологических техник и инструментов для самопознания.

6. Контакты специалистов: информация о психологах, работающих в Карелии, а также ссылки на телефоны доверия и другие ресурсы экстренной психологической помощи, в том числе и другие чат-боты.

7. Обратная связь. В блоке предлагается вопрос с вариантами ответа о полезности чат-бота в решении запроса. Если подросток отвечает, что данный ресурс ему не помог, ему рекомендуют другой формат работы и контакты психологов Карелии.

Таким образом, чат-бот психологической помощи для подростков в Карелии является комплексным и многофункциональным инструментом, который помогает подросткам справляться с эмоциональными и социальными трудностями, развивать навыки самопомощи и принимать осознанные решения, предоставляя поддержку в удобной, безопасной и доступной форме.

**Список источников**

1. Социальные сети и мессенджеры: вовлеченность и предпочтения // ВЦИОМ. Новости. – URL: <https://wciom.ru/analytical-reviews/analiticheskii-obzor/socialnye-seti-i-messendzhery-vovlechennost-i-predpochtenija> (дата обращения: 16.01.2025).
2. Эксперты: почти у половины детей в возрасте 5–7 лет в России есть смартфон // ТАСС. – URL: <https://tass.ru/obschestvo/6427381> (дата обращения: 02.01.2025).
3. Дубровина, И. В. Практическая психология образования : учебное пособие. – 4-е изд. – Санкт-Петербург : Питер, 2004. – 592 с.
4. Половнева, М. В. Анализ развития и применения технологии чат-бот // Теория и практика современной науки. – 2018. – № 6(36). – URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/analiz-razvitiya-i-primeneniya-tehnologii-chat-bot> (дата обращения: 15.01.2024).
5. Brandtzaeg, P. B., Skjuve, M., Dysthe, K. K., Folstad, A. (2021). When the social becomes non-human: young people's perception of social support in chatbots. Proceedings of the 2021 CHI Conference on Human Factors in Computing Systems, CHI '21, 1–13. Yokohama, Japan. – URL: <https://dl.acm.org/doi/abs/10.1145/3411764.3445318> (дата обращения: 02.01.2025).
6. Lucas, GM, Gratch, J, King, A, Morency LP. It's only a computer: virtual humans increase willingness to disclose. Comput Human Behav. 2014. Aug; 37:94–100. doi: 10.1016/j.chb.2014.04.043. – URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0747563214002647> (дата обращения: 02.01.2025).
7. Статистика Telegram (сентябрь 2024) // Инклиент. – URL: <https://inclient.ru/telegram-stats/#telegram2> (дата обращения: 16.01.2024).
8. ГБУЗ «РПНД» : сайт. – URL: <https://www.rusprofile.ru/id/1867231> (дата обращения: 17.01.2025).
9. Центр медико-социальной профилактики «Клиника, дружественная к молодежи» : сайт. – URL: <https://gdb.karelia.ru/центр-медико-социальной-профилактик> (дата обращения: 17.01.2025).
10. ГБОУ РК «Центр диагностики и консультирования» : сайт. – URL: <https://goucdk.karelia.info/> (дата обращения: 17.01.2025).
11. ГБУЗ РК «Городская детская поликлиника № 1» : сайт. – URL: <https://babypol1.ru> (дата обращения: 17.01.2025).
12. КЦСОН РК : сайт. – URL: <https://social-karelia.ru/category/dokumenty> (дата обращения: 17.01.2025).
13. Лютова-Робертс, Е. К. Техники психологического консультирования в повседневной жизни / Е. К. Лютова-Робертс. – Санкт-Петербург : Речь, 2010. – 175 с.

**Информация об авторах**

- О. Ю. Юдина – старший преподаватель;  
Е. А. Сафронова – преподаватель;  
В. В. Круглова – студентка;  
А. Э. Семенова – студентка;  
А. А. Абрамова – студентка;  
А. А. Белова – студентка.