

МИНОБРНАУКИ РОССИИ
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«САРАТОВСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ Н. Г. ЧЕРНЫШЕВСКОГО»

Педагогический институт

Кафедра социальной психологии образования и развития

**Чат-бот как IT- инструмент психологического онлайн-
консультирования родителей детей дошкольного
возраста**

АВТОРЕФЕРАТ

ВЫПУСКНОЙ КВАЛИФИКАЦИОННОЙ РАБОТЫ

МАГИСТЕРСКОЙ РАБОТЫ

студентки 2 курса 245 группы
направления 44.04.02 Психолого-педагогическое образование,
профиля подготовки «Психологическое онлайн-консультирование»
факультета психолого-педагогического и специального образования

Чуглазовой Анастасии Александровны

Научный руководитель

доктор психол. наук, профессор _____

Т.В. Белых

Зав. кафедрой

доктор психол. наук, профессор _____

Р.М. Шамионов

Саратов 2026

Введение

В настоящее время активно развиваются цифровые технологии, а вместе с ними и человеческое общество. Психология не является исключением: она развивается, адаптируется к новым условиям, выходя за рамки традиционных форм взаимодействия, и стремительно осваивает цифровое пространство.

Одно из таких направлений психологическое онлайн-консультирование, которое расширяет возможности оказания психологической помощи и обеспечивает её доступность для клиентов. Это позволяет преодолевать территориальные и временные ограничения, делая психологическую помощь более гибкой и удобной для клиента. При этом появляются всё больше новых форм взаимодействия, включая использование различных IT-технологий. Что очень актуально в работе с родителями детей дошкольного возраста.

Дошкольный период, является важным этапом психического развития ребенка, сопровождается формированием базовых личностных характеристик, эмоциональной сферы и особенности поведения. В этот период родители часто сталкиваются с трудностями, связанными с воспитанием, пониманием эмоциональных реакций ребенка. При этом родители находятся в условиях высокой занятости и информационной перегрузкой, стараются получить помощь быстро и в доступном для них формате.

В результате возникает противоречие между высокой потребностью в психологической поддержке и ограниченностью доступных способов ее получения.

Данное противоречие дает нам возможность поиска новых решений и использование цифровых инструментов в практике психологического консультирования. Особый интерес в этом контексте представляют чат-боты, выступающие как средство первичной психологической поддержки, которое обеспечивает оперативный доступ к информации, а также позволяет перевести родительскую «жалобу» в профессиональный психологический запрос. Тем не

менее эффективность таких инструментов во многом зависит от реальных потребностей пользователей.

Отсюда возникает необходимость эмпирического изучения запросов родителей детей дошкольного возраста. Это позволяет нам выявить реальные трудности, с которыми чаще всего сталкиваются родители детей дошкольного возраста, а также определить основания для разработки цифровых инструментов ориентированных на практическое использование.

Актуальность данного исследования заключается в повышении доступности и эффективности психологической помощи в условиях цифрового пространства для родителей детей дошкольного возраста, а также в потребности разработки IT-инструмента для оказания психологической помощи.

Цель исследования выявить актуальные трудности родителей детей дошкольного возраста по вопросам воспитания и психического развития ребенка, а также на основе полученных результатов разработать цифровой инструмент для психологической поддержки родителей формате чат-бота.

Объект исследования: психологическое онлайн-консультирование родителей детей дошкольного возраста.

Предмет исследования: чат-бот как средство эффективного психологического консультирования.

Для реализации цели нужно выполнить следующие задачи:

1. В процессе теоретического исследования изучить проблему психологического онлайн-консультирования родителей детей дошкольного возраста.

2. В ходе эмпирического исследования выявить основные трудности, испытываемые родителями детей дошкольного возраста по вопросам психического развития ребенка.

3. Разработать и обосновать чат –бот, как средство первичной психологической поддержки для родителей детей дошкольного возраста.

Гипотеза исследования заключается в том, что разработанный чат –бот будет эффективным средством психологического онлайн-консультирования для родителей детей дошкольного возраста для оказания первичной психологической поддержки.

Методы исследования включают: теоретический анализ научной литературы и исследований по теме психологического онлайн-консультирования, анкетирования родителей по авторской анкете «Запросы родителей по вопросам психического развития детей дошкольного возраста» и качественный анализ данных. Разработка структуры чат-бота на основе эмпирических результатов, а также анализ полученных данных и определение степени соответствия разработанного чат-бота поставленной цели и задачам исследования.

Практическая значимость исследования заключается в разработке чат-бота «Мила-бот», который может использоваться в практике психологического онлайн-консультирования родителей.

Выпускная квалификационная работа состоит из введения, трёх глав, заключения, списка использованных источников и приложения. Первая глава посвящена теоретическому анализу научной литературы по теме психологического онлайн-консультирования. Во второй главе представлено эмпирическое исследование запросов родителей. Третья глава включает описание разработанной и обоснованной структуры чат-бота как инструмента психологической поддержки родителей детей дошкольного возраста.

Краткое содержание работы

В первой главе дипломной работы проводится теоретическое исследование психологического онлайн-консультирования как современной формы профессиональной помощи, анализируя научные подходы, представленные в работах отечественных и зарубежных исследователей, и раскрывая его особенности и формы реализации в цифровой среде. При этом особое внимание уделяется позициям А.Н. Елизарова, В. Ю. Меновщика и А.Е. Войскунского, рассматривающих онлайн-консультирование как самостоятельное направление психологической практики, сохраняющее основные задачи психологического консультирования, но реализующее их в условиях цифрового пространства.

Рассматривая особенности консультирования родителей детей дошкольного возраста, мы показываем, что психолог работает не только с запросам взрослого человека, но и с системой детско – родительских отношений. Влияющей на психическое развитие ребенка, что существенно усложняет содержание консультативной работы и требует знаний возрастных особенностей детей дошкольного возраста.

Обобщая различные теоретические подходы, включая психодинамический, гуманистический и бихевиористский, становится очевидным, что психологическое консультирование направлено не только на решение конкретных трудностей, но и на изменение родительской позиции.

Отдельное внимание уделяется возможностям и ограничениям ИТ-технологиям, которые, расширяя доступность помощи и формы взаимодействия, одновременно требуют сохранения профессиональных границ и ведущей роли специалиста, что в дальнейшем становится основанием для перехода к практической части исследования.

Во второй главе дипломной работы проводится эмпирическое исследование на базе МАДОУ « Детский сад №35» г. Энгельса Саратовской области, которое направлено на выявление частых трудностей,

испытываемых родителями детей дошкольного возраста в вопросах воспитания и психического развития.. Исследование проводилось при помощи авторской анкеты «Запросы родителей по вопросам психического развития детей дошкольного возраста» и методов количественного и качественного анализа данных. В исследовании приняли участие 114 родителей, чьи дети посещают детский сад. Такое количество респондентов позволило получить репрезентативные результаты и выявить основные родительские трудности в вопросах воспитания и психического развития.

Анализируя данные, мы устанавливаем, что большинство родителей регулярно сталкивается с трудностями в понимании поведения и эмоционального проявления ребенка. Однако данные показали затруднения чаще носят ситуативный характер, возникая в процессе повседневного взаимодействия. При этом выявляется, что сами родители чаще фиксируют внешние признаки поведения, не всегда понимая их причины.

Изучая тематику обращений, мы приходим к выводу, что родительский запрос носит выраженный практико–ориентированный характер. Поскольку, родители стремятся получить конкретные рекомендации и понятные алгоритмы действий, позволяющие быстро реагировать на возникающие трудности. Наряду с этим устанавливается, что родители активно используют интернет и социальные сети как источник информации, однако значительно реже, обращаются к психологу, что свидетельствует о наличии барьеров обращения за профессиональной помощью.

Обобщая результаты исследования, становится очевидным, что необходима разработка доступного цифрового инструмента, способного обеспечить оперативную и понятную психологическую поддержку, что логически приводит к обоснованию чат –бота в следующей главе.

В третьей главе мы описываем структуру чат – бота, его логику и особенности функционирования как инструмента психологической поддержки родителей детей дошкольного возраста. Основа структуры являются результаты эмпирического исследования и выявления особенности

родительского запроса. Разработанный чат-бот «Мила –бот», функционирует в социальной сети Вконтакте в сообществе «Спокойно. Это возраст», представляет собой доступный цифровой инструмент, ориентированный на оказание первичной психологической помощи.

Раскрывая структуру чат-бота, мы показываем, что его логика построена по принципу поэтапного взаимодействия, при котором пользователь, последовательно переходя от выбора темы к уточнению ситуации, получает объяснение причин поведения ребенка и практические рекомендации, адаптированные к конкретным условиям. Такой подход, обеспечивая понятность и структурированность информации, способствует снижению тревожности родителей и формированию более осознанного отношения к ситуации.

Анализируя возможности использования чат-бота, мы отмечаем его доступность, оперативность и удобство, позволяющие родителям получить психологическую информацию в момент возникновения трудности, при этом не испытывая дополнительных барьеров обращения. Одно временно подчеркивается, чат-бот не заменяет специалиста, поскольку не обеспечивает глубокой индивидуальной диагностики и полноценного эмоционального контакта, а выступает как инструмент для оказания первичной психологической помощи.

Таким образом, разработанный чат-бот «Мила-бот» может рассматриваться как перспективное средство психологической поддержки, дополняющее профессиональное психологическое консультирование и соответствующее современным условиям цифровой среды.

Заключение

Проведенное исследование было направлено на изучение запросов родителей детей дошкольного возраста и определение возможностей использования цифровых инструментов в практике психологического консультирования. Работа носила комплексный характер, она включала в себя теоретический анализ научной литературы, эмпирическое исследование на базе муниципального автономного дошкольного образовательного учреждения «Детский сад комбинированного вида №35» и разработку практического инструмента чат бота « мила –бот».

В ходе теоретического анализа было установлено, что психологическое онлайн – консультирование в современных условиях выступает как самостоятельная и востребованная форма профессиональной помощи. Развиваясь в цифровой среде и адаптируясь к изменяющимся условиям взаимодействия, оно расширяет возможности оказания психологической поддержке, делая ее более доступной и гибкой. Особое значение данный формат приобретает в работе с родителями детей дошкольного возраста, поскольку именно в этот период возникают многочисленные вопросы, связанные с развитием, поведением и эмоциональными проявлениями ребенка.

Анализ научной литературы показал, специфика консультирования родителей дошкольников определяется как возрастными особенностями детей, так и характером родительского запроса. Родители нередко ориентированы на получение быстрых и практических рекомендаций, позволяющих решить конкретную ситуацию. При этом запросы часто носят фрагментарный характер, требуя дополнительного профессионального осмысления. В условиях цифровизации общества возрастает роль IT - технологий, которые, расширяя формы взаимодействия, позволяют по – новому организовать процесс психологической помощи.

Проведенное эмпирическое исследование позволило выявить основные особенности родительских запросов. Установлено, что значительная часть

родителей регулярно сталкивается с трудностями в понимании поведения и эмоциональных проявлений ребенка, однако данные трудности чаще носят ситуативный характер. Наиболее выраженными являются проблемы, связанные с эмоциональной нестабильностью, капризами, тревожностью и поведенческими реакциями ребенка.

Анализ тематики обращений показал, что родители в первую очередь заинтересованы в получении помощи по вопросам поведения и эмоционального развития ребенка, а также подготовки к школе и развития познавательных процессов. При этом выявлено, что родители активно используют интернет и социальные сети в качестве источников информации, но крайне редко обращаются непосредственно к психологу. Это свидетельствует о наличии определенных барьеров обращения за профессиональной помощью, а также о потребности в более доступных и удобных форматах поддержки.

Полученные результаты позволили обосновать необходимость разработки цифрового инструмента психологической поддержки, ориентированного на реальные потребности родителей. В качестве такого инструмента был разработан чат-бот «Мила -бот», реализованный на базе социальной сети ВКонтакте и направленный на оказание первичной психологической помощи.

Анализ возможностей использования чат-бота показал, что он обладает рядом значимых преимуществ, включая доступность, оперативность, удобство взаимодействия и возможность охвата широкой аудитории. При этом были выявлены и ограничения, связанных с отсутствием индивидуальной диагностики, недостатком эмоционального контакта и риском упрощенного восприятия рекомендаций. Это подтверждает, что чат-бот может рассматриваться как вспомогательный инструмент, не заменяющий профессиональную помощь психолога.

Таким образом, цель исследования была достигнута. Поставленные задачи решены в полном объеме. Выдвинутая гипотеза получила подтверждение.

В результате проведенной работы было установлено, что современные родители детей дошкольного возраста испытывают дефицит доступной и структурированной психологической информации, нуждаются в оперативной поддержке и в значительной степени готовы использовать цифровые инструменты для ее получения, разработанный чат-бот «Мила –бот», опираясь на выявленные потребности. Может рассматриваться как перспективное средство первичной психологической помощи.

Перспективы дальнейшего исследования связаны с развитием и апробацией цифрового инструмента, расширением его функциональных возможностей, а также оценкой эффективности его использования в практике психологического онлайн – консультирования. Это позволит более глубоко изучить потенциал цифровых технологий в системе психологической помощи и определить направления их дальнейшего применения.

Список использованных источников

1. Абдулжалилова, З. А. Психологическое консультирование в условиях цифровизации: вызовы и возможности // Вестник науки. — 2025. — № 11 (92). — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskoe-konsultirovanie-v-usloviyah-tsifrovizatsii-vyzovy-i-vozmozhnosti> (дата обращения: 12.05.2026).
2. Андрукевич, К. В. Отношение к психологическому онлайн-консультированию посредством сети Интернет у потенциальных клиентов / К. В. Андрукевич // Актуальные проблемы формирования психолого-педагогической культуры будущих специалистов : Межвузовский сборник научных статей с международным участием. — Барановичи : Барановичский государственный университет, 2025. — С. 6–14. — EDN GAINCH.
3. Балужева К. В. УСЛОВИЯ КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ РОДИТЕЛЕЙ ДЕТЕЙ РАННЕГО ВОЗРАСТА В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВИЗАЦИИ // Вестник науки. 2026. №1 (94). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/usloviya-konsultirovaniya-roditeley-detey-rannego-vozrasta-v-usloviyah-tsifrovizatsii> (дата обращения: 21.04.2026).
4. Белова, А. А. Психология в цифровом пространстве: использование чат-ботов для оказания психологической помощи / А. А. Белова // Огарёв-Online. – 2024. – № 14(215). – EDN KWIJWL.
5. Белова, А. А. Психология в эпоху цифровых технологий: использование чат-ботов в области психологической поддержки / А. А. Белова // Наука и просвещение: актуальные вопросы, достижения и инновации : сборник статей XIII Международной научно-практической конференции, Пенза, 30 ноября 2024 года. – Пенза: Наука и Просвещение (ИП Гуляев Г.Ю.), 2024. – С. 113-119. – EDN FHQMIC.
6. Видеоконсультирование как лучшая практика родительского просвещения / С. А. Позднякова, Н. Н. Апатенко, С. А. Белокопытова [и др.] // Молодой ученый. — 2023. — № 25 (472). — С. 341–343. — URL: <https://moluch.ru/archive/472/104304>.

7. Вилюжанина, Т. А. Особенности психологического консультирования онлайн / Т. А. Вилюжанина // Вестник Донецкого национального университета. Серия Д: Филология и психология. — 2020. — № 1. — С. 123–132. — EDN GMOYQG.

8. Войскунский А. Е. КИБЕРПСИХОЛОГИЯ: СОВРЕМЕННЫЙ ЭТАП РАЗВИТИЯ // Южно-российский журнал социальных наук. 2020. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/kiberpsihologiya-sovremennyy-etap-razvitiya> (дата обращения: 12.05.2026).

9. Войскунский А. Е. Направления исследований опосредствованной Интернетом деятельности // Вестник Московского университета. Серия 14. Психология. 2017. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/napravleniya-issledovaniy-oposredstvovannoy-internetom-deyatelnosti> (дата обращения: 19.04.2026).

10. Власова, Ж. А. Контент-анализ психологического онлайн-консультирования / Ж. А. Власова // Научный аспект. — 2023. — Т. 2, № 10. — С. 166–169. — EDN NCAGMT.

11. Гаджиалиханова, А. А. Психологическое консультирование и информационные технологии // Психология и педагогика... – 2013.

12. Гаджиалиханова, А. А., Информационные технологии в психологическом консультировании // Перспективы развития информационных технологий .— 2013 .

13. Гартфельдер Денис Викторович Дистанционная психологическая помощь: обзор современных возможностей и ограничений // Вестник психиатрии и психологии Чувашии. 2016. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/distantsionnaya-psihologicheskaya-pomosch-obzor-sovremennyh-vozmozhnostey-i-ogranicheniy> (дата обращения: 25.04.2026).— №14.

14. Грибанова Д.Я., Минина А.А. Компоненты родительской компетентности по отношению к детям раннего и дошкольного возрастов // Вектор науки Тольяттинского государственного университета. Серия:

Педагогика, психология. 2018. № 4 (35). С. 52–58. URL: <https://vektornaukipedagogika.ru/jour/article/view/146> (дата обращения: 25.04.2026)

15. Дурдыбаева, П., Психология в современном времени: тенденции и вызовы // Символ науки .— 2024 .— №10-12. <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologiya-v-sovremennom-vremeni-tendentsii-i-vyzovu> (дата обращения: 03.05.2025).

16. Елизаров Андрей Николаевич Принцип взаимного дополнения элементов как основа детско-родительских отношений // Педагогика и психология образования. 2010. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/printsip-vzaimnogo-dopolneniya-elementov-kak-osnova-detsko-roditelskih-otnosheniy> (дата обращения: 21.04.2026).

17. Жданова Л.Г., Шакурова А.А. Использование чат-ботов в психологическом консультировании // Коммуникативные стратегии информационного общества. – СПб., 2022. – С. 118–119.

18. Зураева А. М., Джелиева З. Т. ПСИХОЛОГИЧЕСКАЯ ПОМОЩЬ В ОНЛАЙН-КОНСУЛЬТИРОВАНИИ // Мир науки. Педагогика и психология. 2020. №1. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/psihologicheskaya-pomosch-v-onlayn-konsultirovanii> (дата обращения: 13.05.2026).

19. История создания чат-ботов: от идеи до использования в прикладной психологии / И.Ф. Фрейманис, Д.Р. Фрейманис.

Костригин А.А., Хусяинов Т.М. Онлайн-консультирование: организационные и психологические аспекты // Общество, семья, личность: теория и практика решения актуальных проблем: сб. науч. статей / под. ред. Ю.В. Брачиковой. Екатеринбург: Урал. гос. пед. ун-т, 2013. С. 84-88.

20. Ковалев, В.Э., Применение технологий искусственного интеллекта в психологической практике: возможности и ограничения / В.Э.Ковалев // Материалы XXVI национальной научной конференции... Таганрог, 25–26 апреля 2025 года.

21. Кругликова А.Ю. Психологическое консультирование родителей дошкольников с заиканием // Современные научные исследования и инновации. – 2022. – № 11.

22. Логинова Л. И. К вопросу о применении интернет-технологий в психологическом консультировании // Царскосельские чтения. 2011. №XV. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/k-voprosu-o-primenenii-internet-tehnologiy-v-psihologicheskom-konsultirovanii> (дата обращения: 25.04.2026).

23. Лаврова Е.В., Куминская Е.А. Вызовы и находки психологического консультирования онлайн // II Междунар. конф. – 2020. – №1.

24. Манина, Д.М., Актуальные проблемы психологического консультирования в онлайн-формате // История и методология современной практической психологии : Материалы научно-практической конференции... Москва, 2025.

25. Меновщиков В.Ю. Современные тенденции развития дистанционного психологического консультирования // Современная зарубежная психология. – 2020. – Т. 9, № 2. – С. 5–13.

26. Меновщиков В.Ю. психологическая помощь в сети интернет. М., 2007.-178с.

Поливанова К.Н. Современное родительство как предмет исследования // Психологическая наука и образование www.psyedu.ru. 2015. Т. 7. № 3. С. 1–11.

27.Перышкова, С.А., Методологические основы психологического консультирования родителей детей с ОВЗ / С.А.Перышкова [и др.] // Наука и образование .— Т .5, №4.

28. Психологическое консультирование: учебник для вузов./Р.Н. Немов.-2-е. изд., перераб. и доп. – М: Изд. Юрайт, 2024.-440с.

29.Позднякова, С.А., Видеоконсультирование как лучшая практика родительского просвещения... // Молодой ученый .— 2023 .— № 25 (472).

Психология цифрового образования : учебно-методическое пособие / Н. Г.

30. Брюхова, Б. В. Кайгородов, Е. П. Каюмова [и др.]. – Астрахань : Издательский дом «Астраханский университет», 2021. – 123 с. – ISBN 978-5-9926-1346-9. – EDN MRQGRD.

31. Роджерс, К.Р., Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М.: Прогресс, 1994. – 368с.

32. Роджерс, К.Р. (2002). Клиентоцентрированный/человекоцентрированный подход в психотерапии. Консультативная психология и психотерапия, 10(1), 54–69. URL: https://psyjournals.ru/journals/cpp/archive/2002_n1/Rodgers_podhod (дата обращения: 12.05.2026)].

33. Селезнева, Е.П., Особенности психологического консультирования онлайн // StudNet, т. 3(№9).

34. Спесивцева, П.И., Цифровая психотерапия: будущее практической психологии / П.И.Спесивцева [и др.] // Человек. Общество. Наука, т. .

35. Степанова, А.В., Ленина, Д.А., Психологическое онлайн-консультирование: преимущества и недостатки // БМИК, т. .(№), URL ...

36. Улыбина, Е.В., Вербианова, О.М., Причины, сдерживающие обращения родителей за психолого-педагогической помощью по вопросам воспитания и развития детей // Мир науки. Педагогика и психология. — 2023. — Т. 11(№4).

37. Фрейманис И. Ф. / ЧАТ-БОТ, КАК ИНСТРУМЕНТ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОДДЕРЖКИ: ОБЗОР ИССЛЕДОВАНИЙ // Вестник Пермского университета. Философия. Психология. Социология. 2024. №2. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/chat-bot-kak-instrument-psihologicheskoy-podderzhki-obzor-issledovaniy> (дата обращения: 12.05.2026).]

38. Фрейманис, И. Ф. История создания чат-ботов: от идеи до использования в прикладной психологии / И. Ф. Фрейманис, Д. Р. Фрейманис // Russian Journal of Education and Psychology. – 2024. – Т. 15, № 2. – С. 203-216. – DOI 10.12731/2658-4034-2024-15-2-484. – EDN VNJHAR.

39.Чернова, А. А. Использование искусственного интеллекта в психологическом консультировании: оценка эффективности по материалам отечественных и зарубежных публикаций / А. А. Чернова // *Философия здоровья: интегральный подход* : Межвузовский сборник научных трудов. – Иркутск : Иркутский государственный медицинский университет, 2025. – С. 66-74. – EDN AGWGOM.

40. Хусяинов Т.М., Костригин А.А. Методология и теория онлайн-консультирования // *Психология и Психотехника*. 2014. № 9. С. 996-1002. URL: https://nbpublish.com/library_read_article.php?id=65508

41. Шмит, В. Р. Чат-боты на основе искусственного интеллекта и психология: оценка фундаментальных знаний и практических навыков / В. Р. Шмит // *Psychology and Cognitive Sciences*. – 2025. – № 2(151). – С. 175-189. – DOI 10.32523/3080-1893-2025-151-2-175-189. – EDN GOJYTR.