

УДК 004.582

# ЧАТ-БОТ ДЛЯ ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ КОНСУЛЬТАЦИЙ ЛИЦ С ИНВАЛИДНОСТЬЮ

Иванов Е. Д. (ИТМО)

Научный руководитель — кандидат технических наук Гнездилова С. А. (ИТМО)

**Введение.** В период активной цифровизации всё острее становится вопрос доступности психологической помощи для лиц с инвалидностью. Как один из способов решения вопроса — создание сервиса чат-бота для записи на психологическую консультацию. Применение чат-бота, позволяющего записаться на психологическую консультацию без прямого контакта с человеком удобно для лиц с особыми образовательными потребностями, такими как:

- нарушение речи;
- расстройства аутистического спектра;
- нарушение слуха.

## Основная часть

В данном докладе я затрону следующие аспекты удобства применения чат-бота для лиц, имеющих инвалидность:

1. Нередки ситуации, когда человек сталкивается со страхом стигматизации и трудностями в вербализации проблем при очном контакте. Чат-боты обеспечивают анонимность и доступность 24/7, что упрощает процесс обращения за помощью.
2. С точки зрения информационных систем поддержка пользователей с инвалидностью требует реализации принципов универсального дизайна: чат-ботом могут пользоваться как клиенты нормотипичные, так и имеющие инвалидность.
3. Для лиц с инвалидностью критически важным является блок социальной адаптации — обучение навыкам коммуникации в обществе и преодоление выученной беспомощности.

Для реализации системы могут использоваться:

- Распознавание и обработка сообщений производятся с помощью алгоритмов обработки естественного языка (NLP), в частности библиотека NLTK (Natural Language Toolkit) — это одна из самых известных библиотек Python для NLP. Она предоставляет комплексные инструменты и ресурсы для работы с текстом, включая токенизацию, морфологический анализ, синтаксический разбор, построение частотных распределений и многое другое.
- Для доступа к Telegram API используется TeleBot — библиотека для работы с Telegram Bot API на языке Python. Она предоставляет интерфейс для создания ботов, которые могут выполнять различные задачи, такие как отправка сообщений, обработка команд, создание встроенных клавиатур и другие.
- Для хранения данных и исключения одновременного их изменения можно использовать различные СУБД, например PostgreSQL.

**Выводы.** Для оптимизации обработки запросов клиентов организации уже давно используют чат-боты, и тема использования чат-ботов для психологического

сопровождения лиц с инвалидностью тоже интенсивно развивается. Полным ходом идёт развитие автоматизированных систем оценки состояния студентов и сотрудников, позволяющих психологам и преподавателям быстро опробовать и сравнить эффективность различных методов психолого-педагогической поддержки клиентов. В перспективе могут появиться автономные системы для консультирования клиента без живого психолога, а также для тренировки психологов во взаимодействии с клиентами.

**Список использованных источников:**

1. Абрамова О. В., Кузнецов А. А. "Применение технологий искусственного интеллекта в психологическом консультировании: возможности и ограничения".
2. Fitzpatrick K. K., Darcy A., Vierhile M. "Delivering Cognitive Behavior Therapy to Young Adults With Symptoms of Depression and Anxiety Using a Fully Automated Conversational Agent (Woebot): A Randomized Controlled Trial".
3. Григорьев С. Г. и др. "Информационные технологии в инклюзивном образовании и социальной интеграции лиц с ОВЗ".
4. Ермолова Т. В., Пономарева В. В. "Цифровые технологии как инструмент психологической помощи лицам с ограниченными возможностями здоровья".
5. World Health Organization (WHO). "Digital health for persons with disabilities".
6. telebot быстро и понятно. Телеграмм-бот // Хабр [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://habr.com/ru/articles/580408/> (дата обращения: 16.02.2026).
7. NLTK – обработка естественного языка // PythonLib [Электронный ресурс]. Режим доступа: <https://pythonlib.ru/library-theme12> (дата обращения: 16.02.2026).

Автор \_\_\_\_\_ Иванов Е. Д.

Научный руководитель \_\_\_\_\_ Гнездилова С. А.