

УДК 364

DOI <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.24>**Олег САХАРУК***аспірант кафедри соціальної роботи, Національний університет «Львівська політехніка», вул. Степана Бандери, 12, м. Львів, Україна, 79013***ORCID:** 0009-0005-2720-0154

Бібліографічний опис статті: Сахарук, О. (2025). Ефективність онлайн-платформ для надання психологічної допомоги особам, які пережили травму війни. *Ввічливість. Humanitas*, 2, 181–191, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.24>

ЕФЕКТИВНІСТЬ ОНЛАЙН-ПЛАТФОРМ ДЛЯ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ОСОБАМ, ЯКІ ПЕРЕЖИЛИ ТРАВМУ ВІЙНИ

Дослідження присвячено аналізу ефективності онлайн-платформ для надання психологічної допомоги особам, які пережили травму війни. Метою роботи є оцінка рівня потреби у психологічній підтримці, визначення основних бар'єрів доступу до послуг та аналіз впливу цих платформ на емоційний стан користувачів.

Актуальність теми зумовлена тривалим впливом війни на психічне здоров'я населення та необхідністю розробки інноваційних підходів до надання допомоги в умовах кризових обставин. У сучасному світі, де цифрові технології відіграють ключову роль, важливо адаптувати психосоціальні інструменти до нових реалій. Методологія дослідження включає теоретичний аналіз наукової літератури, узагальнення статистичних даних та оцінку практичного досвіду використання цифрових платформ. Також було проведено опитування серед користувачів, що дозволило виявити ключові тенденції у сприйнятті онлайн-допомоги. Результати дослідження свідчать про високу потребу населення у психологічній підтримці, при цьому лише незначна частина респондентів звертається за допомогою через недовіру до сервісів або впевненість у здатності впоратися самостійно.

Найпопулярнішими каналами отримання допомоги залишаються Telegram/Viber-боти та спеціалізовані офіційні сайти. Основними емоційними станами, які потребують корекції, є тривога, напруженість, втома та роздратування. Ефективними стратегіями впливу визнано поєднання автоматизованих функцій платформ із можливістю індивідуальних консультацій з фахівцями. Висновки підкреслюють важливість подальшого розвитку онлайн-платформ, інтеграції цифрових рішень із традиційними методами терапії, підвищення довіри до сервісів через інформаційні кампанії та забезпечення їх адаптації до специфічних потреб різних категорій населення.

Запропоновані рекомендації орієнтовані на вдосконалення доступу до послуг, зміцнення психосоціальної підтримки та розробку програм підвищення стресостійкості. Очікується, що подальше впровадження результатів дослідження сприятиме покращенню загального психоемоційного фону у суспільстві.

Ключові слова: онлайн-платформи, психологічна допомога, психічне здоров'я, війна, емоційна підтримка, цифрові сервіси.

Oleg SAKHARUK*Postgraduate Student at the Department of Social Work, Lviv Polytechnic National University, 12 Bandery str., Lviv, Ukraine, 79013***ORCID:** 0009-0005-2720-0154

To cite this article: Sakharuk, O. (2025). Efektyvnist onlain-platform dla nadання psykhologichnoi dopomohy osobam, yaki perezhly travmu viinu [Effectiveness of online platforms for providing psychological support to individuals who have experienced war trauma]. *Vvichlyvist. Humanitas*, 2, 181–191, doi: <https://doi.org/10.32782/humanitas/2025.2.24>

EFFECTIVENESS OF ONLINE PLATFORMS FOR PROVIDING PSYCHOLOGICAL SUPPORT TO INDIVIDUALS WHO HAVE EXPERIENCED WAR TRAUMA

The study focuses on analyzing the effectiveness of online platforms for providing psychological assistance to individuals who have experienced war-related trauma. The aim of the research is to assess the demand for psychological support, identify key barriers to accessing these services, and evaluate the impact of such platforms on users' emotional well-being. The relevance of the topic is determined by the prolonged impact of war on the mental health of the population and the need to develop innovative approaches to delivering assistance in crisis conditions.

In today's world, where digital technologies play a key role, it is important to adapt psychosocial tools to the new realities. The methodology includes theoretical analysis of scientific literature, synthesis of statistical data, and evaluation of practical experiences with digital platforms. The results indicate a high demand for psychological support, with only a small proportion of respondents seeking help due to a lack of trust in services or confidence in their ability to cope independently.

The most popular channels for accessing support are Telegram/Viber bots and specialized official websites. At the same time, there is a need to improve platform interfaces, enhance the accessibility of materials, and ensure confidentiality. The primary emotional states requiring intervention include anxiety, tension, fatigue, and irritability. Effective strategies involve combining automated platform features with opportunities for individual consultations with specialists. The conclusions highlight the importance of further development of online platforms, integrating digital solutions with traditional therapy methods, increasing trust in services through awareness campaigns, and adapting platforms to the specific needs of various population groups.

The proposed recommendations focus on improving service accessibility, enhancing psychosocial support, and developing stress resilience programs. It is expected that the further implementation of the research findings will contribute to the improvement of the overall psycho-emotional climate in society.

Key words: online platforms, psychological assistance, mental health, war, emotional support, digital services.

Постановка проблеми: Агресія проти України спричинила масштабні зрушення в усіх сферах суспільного життя, викликавши значні людські та матеріальні втрати. Однією з найсерйозніших проблем, спричинених війною, є порушення психічного здоров'я населення. Психологічна травма, яка виникає внаслідок пережитих подій, залишається довготривалим викликом як для окремих індивідів, так і для суспільства в цілому. Військовослужбовці, їхні сім'ї, переселенці та цивільні особи, які стали свідками або учасниками трагічних подій, найчастіше потребують спеціалізованої допомоги.

В умовах війни онлайн-платформи психологічної допомоги набули важливого значення. Їхній розвиток забезпечив доступ до фахових послуг навіть у кризових обставинах, де традиційні форми підтримки можуть бути обмеженими. Використання цифрових технологій дозволяє подолати географічні та організаційні бар'єри, забезпечуючи безперервність і конфіденційність консультацій.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Тема психологічної допомоги в умовах війни залишається відносно новою, тому кількість ґрунтовних досліджень у цій галузі обмежена. Однак, дійсні роботи пропонують цінний матеріал для аналізу та розробки ефективних підходів до підтримки психічного здоров'я населення. Дослідження Gradus Research Company (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024.), проведене в межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, висвітлює рівень обізнаності

українців про доступні сервіси психологічної допомоги та їхнє ставлення до використання таких платформ. Матеріали ПРООН (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psychichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>) ілюструють практичні аспекти реалізації програм психологічної допомоги через громадські організації. Колективна монографія Інституту соціальної та політичної психології (Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій: зб. статей. Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. Київ : Міленіум, 2015. с.150.) зосереджує увагу на наслідках травматичних подій для психічного здоров'я та способах мінімізації їхнього впливу. Збірник матеріалів Всеукраїнського науково-практичного форуму (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024). акцентує на переході від кризового втручання до формування стійкості у постраждалих. Навчальний посібник під редакцією І.І. Приходька (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psychichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>)

doromohu-ukrayintsyam) аналізує особливості психологічної роботи в екстремальних умовах. Дослідження Опанасюка В.В. (Вознюк А.В, 2020) висвітлює питання доступності соціальних послугонлайн, включаючи психологічну підтримку. Роботи Кузікової С.Б. та Лукомської С.О. (Тімченко О.В, 2016; Приходько І.І, 2016; Колесніченко О.С, 2016) аналізують вікові особливості переживання травм війни. Систематизація наукових матеріалів демонструє міждисциплінарний характер досліджень у сфері психологічної допомоги. Вивчення психосоціальних аспектів війни потребує подальшого розвитку, включаючи інтеграцію інноваційних технологій, адаптацію інтервенцій до умов воєнного часу та використання міжнародного досвіду. Представлені роботи надають цінний внесок у формування стратегії підтримки психічного здоров'я в умовах війни та постконфліктного періоду.

Мета цієї роботи виявити основні аспекти ефективності таких платформ, їхньої роботи, визначити рівень довіри до них і оцінити їхній вплив на покращення психічного стану користувачів.

Виклад основного матеріалу дослідження. Війна призвела до кардинальних змін у всіх аспектах суспільного життя. Матеріальні збитки, економічні втрати та руйнування інфраструктури піддаються кількісній оцінці та потенційній реконструкції. Однак людські втрати та психологічні травми мають незворотний характер, залишаючи глибокий відбиток у свідомості індивіда й історичній пам'яті народу.

Емоційне навантаження, спричинене подіями війни, формує значний вплив на психічне здоров'я різних соціальних груп. Страждання, спричинені втратами та руйнуваннями, часто стають причиною довготривалої дезадаптації. Колективні антропогенні катастрофи, які супроводжуються людськими втратами та руйнуванням культурного середовища, викликають масові психологічні потрясіння.

Військовослужбовці, їхні родини, поранені, військовополонені, а також цивільні особи, які стали переселенцями або біженцями, найбільше піддаються впливу цих травм. Жителі зон бойових дій, а також ті, хто не був безпосередньо залучений до бойових дій, часто залишаються психологічно прив'язаними до цих

подій через соціальні зв'язки або інформаційний простір (Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій: зб. статей. Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. Київ : Міленіум, 2015. с.150).

Стресові ситуації війни вимагають від особистості максимальної мобілізації внутрішніх ресурсів. Психологічна адаптація включає розвиток навичок подолання кризових ситуацій, підвищення рівня уваги та формування нових стратегій поведінки. Перегляд системи цінностей і ставлення до оточуючого середовища стає невід'ємним етапом у процесі пристосування до екстремальних умов.

Адаптація до умов війни є складним і тривалим процесом, що стосується усіх категорій постраждалих. Ефективна психологічна допомога має враховувати індивідуальні особливості травматичного досвіду, культурні аспекти та специфіку колективної травми. Залучення професійних методик і розвиток системи підтримки залишаються ключовими елементами подолання наслідків війни.

Війна впливає на людину комплексно, задіюючи взаємопов'язані фізичні, психологічні та соціальні чинники. Адаптація до бойових умов залежить від рівня адаптаційного потенціалу, наявності життєвих ресурсів і психологічних резервів. Надмірна тривалість або висока інтенсивність стресових факторів, які перевищують можливості адаптації, призводять до психічної травматизації. Наслідки включають загострення хронічних соматичних захворювань, розвиток невротичних розладів і зниження функціональної активності, які часто формують необхідність у кваліфікованій психологічній допомозі (Тімченко О.В, 2016; Приходько І.І, 2016; Колесніченко О.С, 2016).

Зміна часових орієнтирів у період війни суттєво впливає на психіку населення. Майбутнє постає як невизначена перспектива, а спогади про «мирне життя» здаються фрагментом іншої реальності. В сучасних умовах головними завданнями стають захист власного життя та безпеки близьких, а також допомога постраждалим і підтримка обороноздатності держави (Тімченко О.В, 2016; Приходько І.І, 2016; Колесніченко О.С, 2016).

Психічне здоров'я під час війни зазнає серйозних загроз, серед яких:

1. Перенавантаження нервової системи. Постійна реакція мозку на загрози спрямована на захист і зменшення їх впливу. Такий механізм, будучи адаптивним, під час тривалого стресу виснажує резерви організму. Наслідком є порушення нормальної життєдіяльності та зниження стресостійкості.

2. Деадаптивна поведінка. Тривалий стрес провокує пошук деструктивних способів його подолання, серед яких зловживання алкоголем чи наркотиками, а також суїцидальні дії. Такі стратегії не лише шкодять окремим людям, але й мають негативний вплив на суспільство. Нерідко розвивається посттравматичний стресовий розлад, що руйнує емоційний і когнітивний баланс.

3. Зниження функціональних реакцій. Хронічний стрес ослаблює здатність до адекватної відповіді на подразники, ускладнюючи адаптацію до змін і викликаючи тривалі деадаптивні стани (Психологічна допомога: від кризи до ресурсу).

Довготривалий вплив бойових дій формує серйозні ризики для психічного стану. Сирени, фізичне виснаження та емоційне перенапруження спричиняють значні патологічні зміни в діяльності нервової системи. Розвиток посттравматичного стресового розладу стає однією з найпоширеніших форм реакції на тривалі періоди насильства (Вознюк А.В, 2020).

Для здоров'я, як фізичного, так і психічного, важливо розуміти, що пережите під час війни не може залишитися без наслідків. Основний психологічний травмуючий ефект війни полягає в тривалих стресових ситуаціях, які залишають негативний відбиток. Ці дії та події можуть призвести до змін у психічній діяльності людини. Для подолання такого впливу важливо робити зусилля для вирішення емоційних переживань, зменшення тривоги і напруги. В підтримці оточення та відсутності безпосередньої загрози може бути ключ до відновлення і позитивного перетворення наслідків стресу. Однак для деякої підгрупи осіб, можуть розвинутися симптоми посттравматичного стресового розладу, які вимагають професійної підтримки і допомоги.

Для більшості українського населення військова агресія сусідньої держави спричинила

глибокий психологічний, соціальний і культурний удар. З позиції психології війна чи будь-який акт агресії провокує виникнення страху, гніву, розпачу, розгубленості та ненависті. Формування психологічної травми відбувається через сильні негативні емоції, високий рівень напруженості та тривалі емоційні переживання. У загальному розумінні травма характеризується як пошкодження чи рана, спричинена зовнішніми факторами. Наслідки такого впливу охоплюють руйнування фізичного та психічного здоров'я особистості (Тімченко О.В, 2016; Приходько І.І, 2016; Колесніченко О.С, 2016).

Інформаційно-психологічна війна, ініційована агресором, посилює глибину психологічної травми. Цілеспрямоване поширення паніки, дезінформації та чуток провокує підвищення соціальної напруженості. У соціальній сфері фіксуються суттєві негативні зміни. Зменшення рівня соціального захисту, зниження стандартів життя та збільшення переселенських потоків спричиняють зростання соціальної нестабільності. Посилення міграційних настроїв доповнює картину суспільної непевності.

На момент початку агресії жодне покоління українців не мало досвіду переживання війни в сучасному контексті, що ускладнило пристосування до нових реалій. Тривалі культурно-історичні зв'язки із сусідньою державою робили збройний конфлікт малоімовірним на перший погляд. Несподіваність і неочікуваність агресії стали додатковим психологічним ударом. У соціокультурному аспекті події війни спричинили радикальні зміни, що торкнулися не лише суспільної свідомості, але й колективної історичної пам'яті (Лукомська С, 2022).

Факти агресії трансформували образ сусідньої держави. З партнера та культурного сусіда він перетворився на ворога. Соціокультурна сфера, попри свою консервативність, зазнала стрімких змін. Культурна травма, викликана цими подіями, матиме довготривалі наслідки. Закарбування військової агресії в історичній пам'яті стане важливою частиною національної ідентичності. Публічні заяви про «спільну історію» та «братерство» сприймаються як інструмент маніпуляцій і виправдання дій, спрямованих на привласнення чужих ресурсів.

Війна спричинила стрімкий процес розмежування інформаційних, культурно-освітніх, мистецьких і релігійних ресурсів за критерієм

«свій» і «чужий». Відбувається активне розвінчання історичних міфів, перегляд подій минулого та трансформація міждержавних відносин. Агресія має далекосяжні наслідки, які відчутно позначаються на політичному житті та масовій свідомості суспільства.

Соціально-психологічна травматизація стає ключовою проблемою в умовах війни. Руйнування цивільної інфраструктури та знищення звичного способу життя створюють надзвичайно важкі умови для адаптації. Суспільство та кожен індивід опиняються у стані глибокої соціально-психологічної кризи. З одного боку, війна вимагає повної мобілізації внутрішніх ресурсів і зусиль для протидії ворогу. З іншого боку, вона провокує серйозні психологічні травми, порушує основи безпеки, руйнує світоглядні засади, збільшує кількість психічних розладів і загострює конфліктність у суспільстві (Лукомська С, 2022).

Психотравмуючий характер війни полягає в постійній загрозі життю та здоров'ю, супроводжується відчуттями страху, безсилля і невідомості. Наслідки впливають не лише на окремих осіб, але й на колективну свідомість. Руйнуються моральні норми, ідеологічні та культурні цінності, що закарбовуються в історичній пам'яті на рівні суспільства.

Трансгенераційна травма стає неминучим результатом таких подій. Передача наслідків травмування від одного покоління до іншого відбувається через сімейні комунікації, соціальні моделі поведінки та пам'ятні практики. Формуються зміни у світогляді, ціннісних орієнтирах і ставленні до оточуючого середовища. Історичний досвід свідчить, що травми війни без належного лікування мають рецидивні наслідки у наступних поколіннях (Кузікова С.Б, 2022; Зливков В.Л, 2022; Лукомська С.О, 2022).

Сучасна психологія приділяє значну увагу вивченню таких травм у межах клінічної психології та психотерапії. Зусилля спеціалістів спрямовані не лише на мінімізацію наслідків травм у кожному конкретному випадку, але й на вплив на суспільні настрої та поведінкові моделі. Вироблення ефективних стратегій психологічної допомоги стає основою для реабілітації населення і запобігання повторним проявам соціальних криз.

Масштабна війна в Україні спричинила значні міграційні потоки, які охопили близько 8

мільйонів осіб, змушених залишити країну, та 6,5 мільйонів внутрішньо переміщених осіб (Тімченко О.В, 2016; Приходько І.І, 2016; Колесніченко О.С, 2016). Адаптація цих категорій населення до нових соціальних умов, як і їхня психологічна реабілітація, стали пріоритетом державних і громадських організацій. Значна увага приділяється розробці й реалізації програм, спрямованих на формування стійкості, кризової адаптації та подолання наслідків психологічних травм.

Однією з таких ініціатив є проєкт «Термінові заходи щодо кризової психосоціальної адаптації, формування резильєнтності та елімінації наслідків (UA-CARE)», реалізований громадською організацією «Девелопмент Фаундейшн» за підтримки ПРООН і фінансування Європейського Союзу. Основний фокус діяльності спрямований на психологічну підтримку ВПО в дев'яти областях України. Проєкт передбачає проведення групових терапевтичних сесій безпосередньо в громадах, що прийняли переселенців, а також індивідуальних онлайн-консультацій. Такий формат забезпечує оперативність і доступність допомоги навіть у складних умовах масованих ракетних обстрілів, які унеможливають очні зустрічі (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psychichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>).

Досвід впровадження таких програм демонструє важливість залучення місцевих фахівців, які користуються довірою серед населення. Наприклад, у Запоріжжі психологічну допомогу надавали спеціалісти, які самі постраждали від війни, що дозволило налагодити ефективний контакт із переселенцями та місцевими жителями. Значну роль у цьому процесі відіграють телефонні гарячі лінії, чати та інші онлайн-інструменти. За даними, наданими ГО «Девелопмент Фаундейшн», понад 60% клієнтів гарячих ліній становлять родичі зниклих безвісти або полонених, що свідчить про важливість фахової підтримки саме цієї категорії населення (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допо-

могу українцям URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psykhichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>).

Аналіз ефективності проєктів у цій сфері показує, що терапевтична підтримка може бути успішно реалізована через креативні підходи. Використання арттерапії та інтеграція творчих методів у процес психологічної реабілітації сприяють підвищенню емоційної стійкості та соціалізації. Проєкт «Львів єднає і зміцнює» демонструє ефективність таких підходів, коли основний акцент робиться на залученні переселенців до культурно-освітніх заходів та групових активностей (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psykhichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>). Плетіння маскувальних сіток чи організація спільних майстерень створюють сприятливе середовище для взаємодії, відновлення довіри й формування відчуття значущості.

Психологічна підтримка вимагає міждисциплінарного підходу, який включає не лише традиційні методи, але й спеціалізовані програми для роботи з різними категоріями постраждалих. Курси для сімей, які очікують повернення військовослужбовців, і програми з адаптації ветеранів до мирного життя стали важливим елементом довготривалої реабілітації. За підтримки благодійних фондів і міжнародних організацій вдалося забезпечити проведення індивідуальних і групових консультацій для понад 8 000 осіб, що стало значним досягненням у зменшенні психологічного навантаження на населення (Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psykhichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>).

Масштабні виклики, спричинені війною, вимагають продовження активної діяльності в напрямку розвитку системи психосоціальної

допомоги. Підвищення рівня обізнаності про доступні послуги, розширення їхньої доступності та вдосконалення методик є ключовими завданнями для забезпечення стійкості суспільства в умовах тривалого збройного конфлікту.

У світлі масштабних викликів, пов'язаних із військовою агресією, створення онлайн-платформ для надання психологічної допомоги стало надзвичайно важливим. Головна мета цих сервісів полягає в забезпеченні своєчасної, доступної та якісної підтримки для тих, хто переживає психологічні травми, викликані війною (Онлайн-платформи психологічної допомоги. URL: <https://do.gov.ua/onlajn-platformy/>). Ресурси спрямовані на подолання стресу, адаптацію до нових обставин, зменшення психологічного навантаження та формування стійкості в умовах тривалого конфлікту. Розширення доступу до таких послуг особливо важливе для військовослужбовців, їхніх родин, вимушених переселенців та цивільних, які зазнали втрат і руйнувань унаслідок бойових дій.

Серед існуючих платформ особливо виділяється «Хаб стійкості», що пропонує не лише індивідуальні консультації, а й цінні поради з психологічної самопомоги. Цей сервіс націлений на зміцнення емоційної стійкості та допомогу у вирішенні кризових ситуацій. Група підтримки «Разом», організована платформою «Твій психолог», надає можливість участі в груповій терапії, що сприяє створенню відчуття взаємопідтримки серед учасників. Також доступні індивідуальні консультації для вирішення особистих питань, пов'язаних із психологічними труднощами.

Інші сервіси, такі як «Обій-Ми», Mental Help і «Розкажи мені», створюють можливість звернутися до досвідчених психологів, які працюють на волонтерських засадах. Ці платформи забезпечують консультації в онлайн-режимі, дозволяючи людям з будь-якого регіону України отримувати фахову підтримку. Особливу увагу привертає мобільний застосунок Тепло, який пропонує індивідуальний підбір фахівця, можливість спілкування через чат і проведення відеоконсультацій. Для осіб, які постраждали від війни, ці послуги надаються безкоштовно, що робить їх доступними навіть для тих, хто опинився у скрутному фінансовому становищі.

Додатково портал Help24 забезпечує короткочасні консультації в онлайн-чатах, надаючи

підтримку тим, хто потребує негайного втручання. У разі необхідності адміністратори платформи спрямовують користувачів до інших фахівців або сервісів для подальшої допомоги. Центр психологічного консультування Open Doors пропонує спеціалізовану підтримку для військовослужбовців, членів їхніх родин та інших осіб, які постраждали від війни. Ця ініціатива, заснована Міжнародним інститутом післядипломної освіти, зосереджена на подоланні травматичних наслідків війни.

Особливу увагу привертає діяльність Служби психологічної допомоги «Перемога». Фахівці з усієї України працюють у текстових чатах, через відеозв'язок і телефоном, щоб надавати допомогу навіть у разі перебоїв з доступом до інтернету. Такий підхід робить сервіс надзвичайно важливим для людей у віддалених регіонах або в умовах бойових дій. Платформи також сприяють збереженню психологічного здоров'я на колективному рівні, оскільки допомагають долати панічні настрої, формують впевненість у завтрашньому дні та підтримують емоційний баланс у кризових ситуаціях (Онлайн-платформи психологічної допомоги. URL: <https://do.gov.ua/onlajn-platformy/>).

Створення таких ресурсів спрямоване на мінімізацію негативних наслідків війни, реабілітацію постраждалих і формування стійкого суспільства. Завдяки їх діяльності забезпечується можливість не лише індивідуального відновлення, а й зниження загального рівня соціального напруження. Онлайн-платформи стають не лише інструментом допомоги в умовах війни, але й важливим елементом у побудові системи психосоціальної підтримки в Україні.

Онлайн-платформи набули ключової ролі у сфері надання психологічної допомоги, особливо в умовах військових конфліктів. Їхня функція полягає у забезпеченні доступу до професійної підтримки для широких верств населення, що постраждали від травматичних подій. У дослідженні «Ефективність онлайн-платформ для надання психологічної допомоги особам, які пережили травму війни» розглянуто основні аспекти використання цих платформ, включаючи рівень потреби у послугах, популярність ресурсів, рівень довіри до них і вплив на емоційний стан користувачів.

1. Рівень потреби в психологічній допомозі серед населення, яке зазнало впливу війни,

залишається високим. Результати опитування показали, що 40% респондентів вказали на необхідність звернення до психологів, однак лише 8% з них скористалися відповідними послугами. Важливим є той факт, що 26% опитаних висловили намір звернутися по допомогу в майбутньому. Водночас 58% респондентів не планують цього робити. Така ситуація зумовлена різними чинниками, серед яких основними є впевненість у власній здатності подолати труднощі самотійно (25%) та недовіра до фахівців (9%) (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024).

Онлайн-платформи дозволяють усунути значну частину бар'єрів, пов'язаних із доступністю психологічної допомоги. Серед переваг таких платформ варто зазначити можливість звернення до фахівця з будь-якої точки, конфіденційність консультацій і швидкість отримання відповіді. Особливо важливим є те, що ці сервіси дають змогу подолати стигму, яка часто супроводжує звернення по психологічну допомогу у традиційному форматі. Платформи пропонують як індивідуальні консультації, так і групові сеанси, що сприяє створенню підтримувального середовища.

Дані дослідження підтверджують необхідність розширення доступу до таких платформ. Створення інформаційних кампаній, спрямованих на підвищення обізнаності населення про ефективність онлайн-консультацій, здатне збільшити рівень довіри до цих ресурсів. Крім того, важливо розробляти спеціалізовані програми, які відповідатимуть специфічним потребам різних категорій постраждалих, включаючи внутрішньо переміщених осіб, ветеранів і членів їхніх сімей.

Забезпечення ефективної роботи онлайн-платформ передбачає також інтеграцію їх із системами державної та громадської психологічної підтримки. Співпраця з місцевими громадами, міжнародними організаціями та громадськими ініціативами сприятиме покращенню координації дій і розширенню спектра послуг. У результаті такі платформи зможуть не лише забезпечити якісну підтримку постраждалим, але й відіграти важливу роль у зміцненні психосоціальної стійкості всього суспільства.



Рис. 1. Потреба в психологічній підтримці серед респондентів

Однією з головних перешкод на шляху до отримання психологічної допомоги є впевненість людей у здатності самостійно подолати труднощі. Такий підхід притаманний 25% респондентів, які вважають, що можуть впоратися зі своїми проблемами без залучення фахівців. Ще одним бар'єром є відсутність довіри до спеціалістів, яку зазначили 9% опитаних. Виникнення таких переконань може бути зумовлене недостатньою обізнаністю про можливості та ефективність психологічних консультацій. Формування довіри до психологічних послуг і подолання стигматизації ментального здоров'я є основними завданнями для інформаційних кампаній. Їх реалізація сприятиме підвищенню рівня звернень за допомогою, зменшенню тривоги щодо процесу терапії та популяризації професійної підтримки.

Емоційний стан населення в умовах війни характеризується підвищеним рівнем стресу. За результатами опитування, 46% респондентів вказали на відчуття постійної втоми, а 44% – на напруженість. Значна частка опитаних (38%) відчуває тривогу, яка пов'язана як із невизначеністю майбутнього, так і з особистими втратами. Інші емоції, серед яких роздратування (28%) і самотність (9%), також є поширеними серед населення. Такий спектр негативних емоцій свідчить про нагальну потребу у своєчасній емоційній підтримці (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024).

Ситуація ускладнюється тим, що накопичення стресу без належного опрацювання може спричинити серйозні порушення ментального

здоров'я, включаючи депресивні стани та розлади адаптації. В умовах війни ці наслідки можуть бути особливо руйнівними для соціального функціонування та загального благополуччя. Ефективне вирішення цих проблем вимагає не лише індивідуального підходу, але й впровадження систематичних програм підтримки, які базуються на науково обґрунтованих методах.

Розробка і впровадження спеціалізованих онлайн-платформ можуть значно полегшити доступ до психологічної допомоги, особливо в регіонах, де спостерігаються труднощі з доступом до традиційних послуг. Використання таких платформ дозволяє забезпечити конфіденційність, зручність і безперервність підтримки, що є важливим для людей у кризових ситуаціях. Синергія між традиційними методами терапії та інноваційними онлайн-інструментами створює ефективний механізм подолання психологічних труднощів і сприяє зміцненню ментального здоров'я населення.

2. Серед основних причин емоційного стресу, який переживають люди в умовах війни, домінують кілька факторів. Війна, як головне джерело стресу, згадується 72% респондентів. Значну роль відіграють також фінансові труднощі, які відзначили 41% опитаних, і соціально-політична нестабільність, яка турбує 38%. Така багатовекторність факторів впливу створює унікальні виклики для розробників програм психологічної підтримки. Впровадження спеціалізованих підходів, орієнтованих на різноманітні аспекти стресових ситуацій, є важливим кроком до підвищення якості життя постраждалих (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля



Рис. 2. Основні емоції серед респондентів

3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024).

Складна економічна ситуація, зумовлена війною, не лише погіршує матеріальне становище, але й значною мірою впливає на ментальне здоров'я. У таких умовах ефективна психологічна підтримка має враховувати одночасну присутність кількох стресових чинників. Адаптивні програми, які охоплюють подолання як фінансових, так і соціальних викликів, сприятимуть створенню середовища для відновлення емоційної рівноваги.

3. Рівень довіри до онлайн-платформ для психологічної допомоги відіграє вирішальну роль у їхній ефективності. За результатами дослідження, 31% респондентів висловлюють довіру до таких платформ. Серед них 25% готові користуватися послугами лише за умови індивідуального спілкування з професійним психологом. Водночас лише 7% опитаних довіряють автоматизованим сервісам, таким як чат-боти (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024.).

Потреба у взаємодії з фахівцем вказує на важливість персоналізованого підходу в наданні психологічної допомоги. Платформи, які пропонують консультації з реальними спеціалістами, мають більший потенціал для формування довіри серед користувачів. Використання інструментів, що поєднують автоматизовані функції з можливістю індивідуальної підтримки, дозволить розширити охоплення послуг і задовольнити потреби різних категорій населення.

Низький рівень довіри до автоматизованих сервісів свідчить про необхідність підвищення обізнаності про їхні переваги. Просвітницькі кампанії, які демонструють успішні кейси використання таких платформ, можуть сприяти зміні сприйняття користувачів. Інтеграція новітніх технологій із традиційними методами психологічної допомоги дозволить створити більш ефективну і доступну систему підтримки, адаптовану до сучасних викликів.

4. Серед найбільш поширених каналів доступу до психологічної допомоги виділяються Telegram- і Viber-боти, якими користуються 48% респондентів. Офіційні спеціалізовані сайти, які надають послуги з психологічної підтримки, обирають 26% опитаних. Такі платформи забезпечують легкий і швидкий доступ до інформації, що сприяє їх популярності серед населення. Вони часто пропонують інтуїтивно зрозумілий інтерфейс і широкий спектр послуг, які відповідають різноманітним потребам користувачів (Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024.).

Телефонні гарячі лінії та мобільні застосунки, хоча й менш популярні, становлять важливий резерв для розширення доступності психологічної допомоги. Ці канали здатні охоплювати аудиторію, яка віддає перевагу живому спілкуванню з фахівцем або має обмежений доступ до інтернету. Використання мобільних додатків дозволяє індивідуально адаптувати послуги до конкретних потреб користувачів, забезпечуючи високий рівень персоналізації. Телефонні лінії, своєю чергою, надають мож-



Рис. 3. Рівень довіри до онлайн-платформ

ливість отримати екстрену підтримку, що є надзвичайно важливим у кризових ситуаціях.

Комбінація різних каналів взаємодії з користувачами підвищує ефективність системи психологічної допомоги. Інтеграція автоматизованих ботів, мобільних застосунків і гарячих ліній дозволяє забезпечити комплексний підхід до вирішення ментальних проблем. Такий формат сприяє не лише зручності доступу, але й значно покращує охоплення аудиторії. Підтримка через багатоканальні платформи є особливо важливою в умовах кризи, коли своєчасність і доступність допомоги відіграють вирішальну роль.

Розширення можливостей використання мобільних застосунків та гарячих ліній вимагає активної інформаційної кампанії. Покращення обізнаності населення про існування таких ресурсів і їх переваги здатне залучити більше користувачів. Водночас розвиток цифрових технологій у цій сфері має враховувати особливості різних соціальних груп. Наприклад, молодь віддає перевагу інтерактивним

платформам, тоді як старші люди частіше звертаються до телефонних ліній або простих у використанні додатків. Такий адаптивний підхід дозволить ефективно задовольнити потреби різних категорій населення в умовах війни.

Висновки. Онлайн-платформи психологічної допомоги стали важливим інструментом у подоланні наслідків війни для психічного здоров'я населення. Результати дослідження свідчать про високу потребу у таких послугах серед різних категорій постраждалих. Хоча лише невелика частка респондентів уже зверталася за допомогою, значна кількість опитаних висловлює намір скористатися послугами в майбутньому. Розвиток онлайн-платформ для психологічної допомоги, їх адаптація до потреб різних категорій населення та вдосконалення функціоналу є важливими етапами формування стійкої системи психосоціальної підтримки. Подальше впровадження інноваційних рішень, а також розширення доступу до послуг сприятиме зменшенню психологічного навантаження та формуванню емоційної стійкості в умовах війни.

ЛІТЕРАТУРА:

1. Верещук розповіла, скільки людей ще залишається на тимчасово окупованих територіях. URL: <https://www.unian.ua/society/viyna-v-ukrajini-skilki-lyudey-shche-zalishayetsya-na-timchasovo-okupovanih-teritoriyah-11976861.html>
2. Кузікова С.Б., Зливков В.Л., Лукомська С.О. Вікові особливості переживання травм війни: інтегративний підхід. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*. 2022. 2. 64–70.
3. Лукомська С. Особливості психологічних травм Російсько-Української війни у контексті євроінтеграційних процесів. *Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки. Вісник Львівського університету. Серія психологічні науки*. 2022. 11. 78–85.
4. Онлайн-платформи психологічної допомоги. URL: <https://do.gov.ua/onlajn-platformy/>
5. Опанасюк В. В., Сімакова А. *Забезпечення доступності державних соціальних послуг онлайн в Україні*. 2024. PhD Thesis. Сумський державний університет.
6. Психічне здоров'я та ставлення українців до психологічної допомоги під час війни: хвиля 3. Gradus Research Company. Дослідження у межах Всеукраїнської програми ментального здоров'я, березень 2024. 48 с.

7. Психічне здоров'я в умовах війни: як громадські організації, підтримувані ПРООН, надають психологічну допомогу українцям. URL: <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psychichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam>
8. Психологічна допомога особистості, що переживає наслідки травматичних подій: зб. статей. Ін-т соціальної та політичної психології; Представництво Польської академії наук у м. Києві; Соціально-психологічний методичний реабілітаційний центр. Київ : Міленіум, 2015. 150 с.
9. Психологічна допомога: від кризи до ресурсу : Матеріали III Всеукраїнського науково-практичного форуму, м. Суми, 21–26 квітня 2020 року за заг. ред. А.В. Вознюк. Суми : НВВ КЗ СОІППО, 2020. 182 с.
10. Тімченко О.В., Приходько І.І., Колесніченко О.С. та ін. Психологія екстремальної діяльності: навч. посіб. : за заг. ред. проф. І.І. Приходька. Харків: НА НГУ, 2016. 571 с.
11. Ukraine Refugee Situation. Select location. URL: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

REFERENCES:

1. Vereshchuk rozpovila, skilky liudei shche zalyshaetsia na tymchasovo okupovanykh terytoriiakh [Vereshchuk revealed how many people still remain in temporarily occupied territories]. Retrieved from <https://www.unian.ua/society/viyna-v-ukrajini-skilki-lyudey-shche-zalishayetsya-na-timchasovo-okupovanih-teritoriyah-11976861.html> [in Ukrainian].
2. Kuzikova, S. B., Zlyvkov, V. L., & Lukomska, S. O. (2022). Vikovi osoblyvosti perezhyvannya travm viiny: intehtyativnyi pidkhid [Age-related features of experiencing war traumas: An integrative approach]. *Naukovyi visnyk Khersonskoho derzhavnoho universytetu. Seriya «Psykhologichni nauky»-Scientific Bulletin of Kherson State University. Psychological Sciences Series*, 2, 64–70 [in Ukrainian].
3. Lukomska, S. (2022). Osoblyvosti psykholohichnykh travm Rosiis'ko-Ukrains'koi viiny u konteksti yevrointehratsiinykh protsesiv [Features of psychological traumas of the Russo-Ukrainian War in the context of European integration processes]. *Visnyk Lvivskoho universytetu. Seriya psykholohichni nauky-Bulletin of Lviv University. Psychological Sciences Series*, 11, 78–85 [in Ukrainian].
4. Onlain-platformy psykholohichnoi dopomohy [Online psychological help platforms]. Retrieved from: <https://do.gov.ua/onlajn-platformy/> [in Ukrainian].
5. Opanasyuk, V. V., & Simakova, A. (2024). Zabezpechennia dostupnosti derzhavnykh sotsial'nykh posluh onlain v Ukraini [Ensuring accessibility of state social services online in Ukraine] (PhD Thesis). Sumy State University [in Ukrainian].
6. Gradus Research Company. (2024). Psykhichne zdorov'ia ta stavlennia ukraintsiv do psykholohichnoi dopomohy pid chas viiny: khvylya 3[Mental health and Ukrainians' attitudes toward psychological help during the war: Wave 3]. Doslidzhennia u mezakh Vseukrains'koi prohramy mental'noho zdorov'ia, berezen'-Research within the framework of the National Mental Health Program, March 2024. 48 p [in Ukrainian].
7. Psykhichne zdorov'ia v umovakh viyny: yak hromads'ki orhanizatsii, pidtrymuvani PROON, nadaiut psykholohichnu dopomohu ukrayintsyam [Mental health in wartime: How NGOs supported by UNDP provide psychological assistance to Ukrainians]. Retrieved from <https://www.undp.org/uk/ukraine/news/psychichne-zdorovya-v-umovakh-viyny-yak-hromadski-orhanizatsiyi-pidtrymuvani-proon-nadayut-psykholohichnu-dopomohu-ukrayintsyam> [in Ukrainian].
8. Psykhologichna dopomoha osobystosti, shcho perezhyvae naslidky travmatychnykh podii: zb. statei. In-t sotsial'noi ta politychnoi psykholohii; Predstavnytstvo Pol'skoi akademii nauk u m. Kyievi; Sotsial'no-psykhologichnyi metodychnyi reabilitatsiyni tsentr. Kyiv: Milenium [Psychological assistance to individuals experiencing the consequences of traumatic events]: Collected articles. Institute of Social and Political Psychology; Representative Office of the Polish Academy of Sciences in Kyiv; Socio-Psychological Methodological Rehabilitation Center. Kyiv: Millennium, 2015. 150 p. [in Ukrainian].
9. Voznyuk, A. V. (2020). Psykhologichna dopomoha: vid kryzy do resursu: [Psychological assistance: From crisis to resource]. Materialy III Vseukrains'koho nauково-praktychnoho forumu-Materials of the III All-Ukrainian Scientific and Practical Forum, Sumy, April 21–26. Sumy: NVV KZ SOIPPO, 182 p. [in Ukrainian].
10. Timchenko, O. V., Prykhodko, I. I., & Kolesnichenko, O. S. (2016). Psykhologhiia ekstrema'noi diialnosti: navch. posib.: za zah. red. prof. I.I. Prykhod'ka. Kharkiv: NA NHU [Psychology of extreme activities] A textbook (Ed. Prof. I. I. Prykhodko). Kharkiv: National Academy of Public Administration under the President of Ukraine. 571 p. [in Ukrainian].
11. Ukraine Refugee Situation. Select location. Retrieved from <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>