

7. Robertson, I.T., Cooper, C.L., Sarkar, M. and Curran, T. (2015), Resilience training in the workplace from 2003 to 2014: A systematic review. *J Occup Organ Psychol*, 88: 533-562. <https://doi.org/10.1111/joop.12120>

8. West, C. P., Dyrbye, L. N., & Shanafelt, T. D. (2018). Physician burnout: contributors, consequences and solutions. *Journal of internal medicine*, 283(6), 516–529. <https://doi.org/10.1111/joim.12752>

DOI <https://doi.org/10.36059/978-966-397-640-2-81>

ЦИФРОВІ ІНСТРУМЕНТИ СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ОСОБИСТОСТІ В УМОВАХ КРИЗОВОЇ НЕВИЗНАЧЕНОСТІ

Кайманова Яна Вікторівна

старший викладач кафедри психології

Північноукраїнський інститут імені Героїв Крут

Приватного акціонерного товариства «Вищий навчальний заклад

«Міжрегіональна Академія управління персоналом»

м. Чернігів, Україна

Сучасне суспільство дедалі частіше стикається з кризовими ситуаціями, які супроводжуються невизначеністю, ризиком, тривогою та порушенням звичного способу життя. Воєнні події, соціально-економічна нестабільність, вимушене переміщення, втрата роботи, розрив соціальних зв'язків і постійний потік тривожної інформації негативно впливають на психологічний стан особистості. У таких умовах особливої актуальності набуває соціально-психологічна підтримка, спрямована на збереження емоційної рівноваги, зниження рівня стресу, підтримку адаптації та відновлення відчуття безпеки.

Особливістю кризової невизначеності є те, що людина не завжди може чітко прогнозувати майбутнє, планувати звичне життя, спиратися на стабільні соціальні структури або отримувати підтримку в традиційний спосіб. Саме тому зростає значення цифрових інструментів, які дають змогу швидко поширювати інформацію, надавати психологічну підтримку дистанційно, організовувати комунікацію між фахівцями та отримувачами допомоги, підтримувати групи взаємодопомоги та забезпечувати доступ до перевірених матеріалів із самопомоги.

Всесвітня організація охорони здоров'я розглядає цифрове здоров'я як напрям, що має підтримувати системи охорони здоров'я через використання цифрових технологій, зокрема в країнах із різним рівнем доступу до послуг. У кризових умовах це особливо важливо, адже цифрові рішення можуть допомагати там, де традиційні сервіси перевантажені або фізично недоступні. Водночас ВООЗ наголошує, що реагування у сфері психічного здоров'я під час надзвичайних ситуацій має бути скоординованим, якісним і доступним для населення [1].

В умовах повномасштабної війни психосоціальна підтримка в Україні стала не другорядною, а необхідною складовою суспільної стійкості.

Одним із сучасних способів надання такої підтримки є використання цифрових інструментів. Вони дають змогу людині отримати допомогу незалежно від місця перебування, фізичних можливостей або доступу до традиційних форм психологічної роботи. Цифрові ресурси особливо важливі в умовах кризи, коли очна допомога може бути обмеженою або недоступною.

До основних цифрових інструментів соціально-психологічної підтримки можна віднести:

- онлайн-консультації з психологами та психотерапевтами;
- мобільні застосунки для самопомоги й емоційної саморегуляції;
- чат-боти психологічної підтримки;
- онлайн-групи взаємодопомоги;
- інформаційні платформи з матеріалами про ментальне здоров'я;
- цифрові щоденники настрою;
- гарячі лінії та кризові чати;
- вебінари, онлайн-курси та психоосвітні програми [2].

Онлайн-консультування є одним із найбільш поширених форматів цифрової психологічної допомоги. Воно дозволяє людині звернутися до фахівця дистанційно, отримати емоційну підтримку, обговорити складну життєву ситуацію, краще зрозуміти власний стан і знайти способи подолання стресу. Такий формат є зручним для людей, які перебувають за кордоном, у небезпечних регіонах, мають обмежену мобільність або відчувають страх перед особистим зверненням до психолога.

Важливу роль відіграють мобільні застосунки та чат-боти. Вони можуть містити вправи для зниження тривоги, техніки дихання, рекомендації щодо стабілізації емоційного стану, щоденники самопостереження, короткі психоосвітні матеріали. Такі інструменти не замінюють професійну допомогу, однак можуть бути корисними для первинної підтримки, особливо тоді, коли людині потрібно швидко заспокоїтися, структурувати думки або отримати прості рекомендації [3].

Онлайн-групи підтримки також мають значний потенціал. Вони допомагають зменшити відчуття самотності, створюють простір для обміну досвідом, підтримують почуття приналежності та взаємодопомоги. У кризових умовах людині важливо відчувати, що вона не залишилася наодинці зі своїми переживаннями. Саме тому цифрові спільноти можуть виконувати не лише інформаційну, а й емоційно-підтримувальну функцію.

Окреме значення мають інформаційні платформи з перевіреними матеріалами про психічне здоров'я. Вони допомагають людині краще зрозуміти власні реакції на стрес, дізнатися про способи самодопомоги, навчитися розпізнавати ознаки емоційного виснаження та своєчасно звертатися по фахову підтримку. У період кризи важливо, щоб така інформація була зрозумілою, доступною, науково обґрунтованою та етично поданою.

Цифрові інструменти соціально-психологічної підтримки мають низку переваг. Насамперед це доступність, оперативність, можливість анонімного звернення, зручність використання та охоплення великої кількості людей. Вони допомагають швидко поширювати корисну інформацію, підтримувати контакт із фахівцями, зменшувати соціальну ізоляцію та формувати навички емоційної саморегуляції.

Водночас використання цифрових інструментів має певні ризики. До них належать поширення неперевіреної інформації, низький рівень цифрової грамотності окремих груп населення, загроза порушення конфіденційності, надмірне інформаційне навантаження та небезпека заміни професійної допомоги випадковими порадами з Інтернету. Саме тому важливо користуватися лише надійними ресурсами, створеними або перевіреними фахівцями [3].

Особливо важливим є питання довіри до цифрової підтримки. Людина має розуміти, хто надає допомогу, чи є фахівець компетентним, як захищаються її персональні дані та в яких випадках потрібно звертатися за очною або спеціалізованою допомогою. Довіра формується через професійність, прозорість, етичність, зрозумілість і безпечність цифрового ресурсу.

Цифрові інструменти також сприяють розвитку емоційної стійкості особистості. Вони допомагають людині краще усвідомлювати свій стан, використовувати техніки саморегуляції, підтримувати соціальні контакти, отримувати своєчасну інформацію та зберігати відчуття контролю над власними діями. У кризових умовах це має велике значення, оскільки невизначеність часто посилює тривогу, безпорадність і психологічне виснаження [3].

Проте цифрова підтримка має розглядатися не як повна заміна живого спілкування чи професійної психологічної допомоги, а як

важливе доповнення до системи соціально-психологічного супроводу. Найбільш ефективною є така модель, у якій онлайн-ресурси поєднуються з роботою фахівців, підтримкою родини, громади, освітніх і соціальних інституцій.

Отже, цифрові інструменти соціально-психологічної підтримки є важливим ресурсом допомоги особистості в умовах кризової невизначеності. Вони забезпечують швидкий доступ до інформації, психологічної підтримки, самопомоги та комунікації з іншими людьми. Їх використання сприяє зниженню рівня тривоги, підтримці емоційної стійкості, подоланню соціальної ізоляції та формуванню більшої адаптивності до складних життєвих обставин.

Водночас ефективність цифрової підтримки залежить від якості ресурсів, професійності фахівців, дотримання етичних норм, захисту конфіденційності та здатності користувача критично оцінювати інформацію. Умови кризової невизначеності потребують не одноразової психологічної реакції, а довготривалої системи підтримки. Саме тому цифрові інструменти мають розглядатися як частина ширшої моделі психосоціальної допомоги, що поєднує індивідуальні, сімейні, громадські, освітні та професійні ресурси. Їхнє завдання полягає не лише в тому, щоб надати інформацію, а й у тому, щоб підтримати людину в збереженні гідності, суб'єктності, соціального зв'язку та емоційної стійкості.

Таким чином, цифровізація соціально-психологічної підтримки відкриває значні можливості для сучасного суспільства, однак потребує відповідального впровадження. Найбільш перспективною є така модель, у якій технології не замінюють людське співчуття й професійну допомогу, а посилюють їх, роблячи підтримку більш доступною, своєчасною, безпечною та орієнтованою на реальні потреби особистості в умовах кризи.

Література:

1. World Health Organization. URL: https://www.who.int/health-topics/digital-health?utm_source
2. Lahutina S. A digital self-help tool to promote mental well-being for Ukrainians affected by war – Assessing predictors of stress. *Neuroscience Applied*. Volume 3, 2024. URL: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2772408524001546?utm>
3. Mental health and psychosocial support in emergency settings. URL: <https://interagencystandingcommittee.org/sites/default/files/migrated/2020-11/IASC%20Guidelines%20on%20Mental%20Health%20and%20Psychosocial%20Support%20in%20Emergency%20Settings%20%28English%29.pdf>