

# ОНЛАЙН-МОДУЛІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ ГРОМАДЯН УКРАЇНИ У ВОЄННИЙ ЧАС

Наукова доповідь загальним зборам НАПН України «Науково-методичне забезпечення цифровізації освіти України: стан, проблеми, перспективи», 18 листопада 2022 р.

<https://doi.org/10.37472/v.naes.2022.4217>



## ДВОРНИК

### Марина Сергіївна

кандидат психологічних наук,  
старший дослідник,  
завідувач лабораторії  
соціальної психології  
особистості Інституту  
соціальної та політичної  
психології Національної  
академії педагогічних наук  
України, м. Київ, Україна



**Анотація.** В умовах повномасштабного військового вторгнення РФ на територію України вказано найбільш уразливі категорії населення, підкреслено загальні травматичні загрози та ризики вторинної травмизації, описано випадки, які потребують первинної, вторинної і третинної допомоги щодо психологічного та психічного здоров'я. Обґрунтовано потребу в організації соціально-психологічної підтримки і супроводу громадян в електронному форматі для забезпечення вторинної допомоги. Відповідно до розробленої моделі електронної підтримки психологічного добробуту особистості представлено чотири онлайн-модулі, які активізувалися під час війни. Модуль залучення описано як онлайн- та офлайн-активність надавачів супроводу для демонстрації його наявності та доступності, метафорична «протягнута рука допомоги». Проблематикою модулю є необхідність врахування онлайн-поведінки громадян і соціодемографічного таргетингу. Модуль психологічного просвітництва (психоедукації) спрямовано на забезпечення розуміння постраждалими своєї проблемної ситуації, на створенні мотивації до досягнення змін, на інструктуванні щодо дій у кризовій, новій, незрозумілій ситуації для самозбереження, самовідновлення, саморозвитку. Проблематика модулю: врахування маркетингового позиціонування платформ, з яких надається інформація. Модуль пошуку рішень включає електронні ресурси для обміну соціальною підтримкою — інформаційною, емоційною, оцінковою, мережевою та матеріалізованою. Проблематика модулю: необхідність активізації практик самопомоги для попередження вторинної травмизації. Модуль супроводу передбачає пролонговану соціально-психологічну підтримку постраждалих у відеоформаті, засновану на домовленостях. Проблематика модулю: дотримання психологічної безпеки й етики та заходи компенсації неможливості фізичного контакту. Акцентовано, що представлені модулі можуть бути використані як окремо, так і в якості інтегрованих до очного соціально-психологічного супроводу особистості.

**Ключові слова:** соціально-психологічний супровід; війна; онлайн-підтримка.

Повномасштабне військово вторгнення РФ на територію України, безумовно, є потужним психотравмівним фактором для громадян нашої держави. Загальним фоном війни є різноманітні стресори, які можуть по-різному впливати на психіку громадян залежно від віку, статі, стану здоров'я, типу особистості, соціального оточення, поточної життєвої ситуації.

**Найбільшого ураження зазнають** військовослужбовці та ветерани, їхні сім'ї; сім'ї загиблих, полонених, безвісти зниклих; поранені, вимушені мігранти (внутрішньо переміщені особи та особи, перемі-

щені за кордон, біженці), особи, які перебувають на окупованих територіях; фахівці соціальної сфери, екстрених служб, освітяни, волонтери, параспеціалісти.

**Загальні травматичні загрози:** пережиття емоційного чи фізичного насилля (або його засвідчення) — приниження, аб'юз, побиття, поранення, зґвалтування; переживання втрат — смерть близьких, втрата майна, доходу, планів на майбутнє тощо (матеріальні, людські, фізичні, ментальні втрати); пролонгована травматизація — страх смерті, знищення матеріальної та ментальної власності; складнощі адаптації в нових умовах — окупація, вимушене переміщення (всередині та за межі країни), мілітаризоване життя.

Існують також ризики **вторинної травми**, що виникає через негативні реакції оточення, медичного персоналу та працівників соціальної сфери. Негативні реакції проявляються в запереченні самого факту травми, зв'язку між травмою і стражданнями особи, обвинуваченні і навіть зневажанні постраждалих, відмову у наданні допомоги. Вторинна травматизація також може виникати внаслідок гіперопіки постраждалих, навколо яких створюють «травматичну мембрану», яка відгороджує їх від зовнішнього світу, виводячи з-під переживань повсякденного життя.

Психотравматизація спостерігається, якщо психіка не здатна обробити стресор (особливо, тривалий, постійний), — як гострі стресові реакції, так і прояви психологічної кризи. Дія стресорів може завершитися як конструктивно (відновлення життєвої неперервності, посттравматичне зростання), так і деструктивно (порушення психологічного чи психічного здоров'я).

Серед проявів, що свідчать про **гострі реакції**: ступор (заціпеніння внаслідок бойового стресу чи засвідчення насилля), тремор (нервове тремтіння), підвищена агресія, істерика, панічні атаки (надмірна тривожність), рухове збудження, непереборний страх, плач тощо. Це нормальні реакції на ненормальні події, що потребують екстреної, **первинної психологічної допомоги**.

Внаслідок порушення особистісної цілісності ознаками **кризи** можуть бути: порушення стосунків (неможливість обмінюватися підтримкою з близькими, надмірна роздратованість, агресивність чи навпаки — самотність, апатія, безсилля); неможливість працювати, непродуктивна поведінка протягом тривалого часу (метушня, збудження чи завмирання, гіподинамія через інтенсивний страх, тривогу); постійний неспокій, тривожність,

(переживання недостатності власних зусиль, сором, провина); переживання неконтрольованості, знецінення власного життя (неможливість діяти звичними способами, почуття збентеженості, розгубленості, безпорадності, безсенсовості); тривале переважання негативних емоцій над позитивними, (недоступність задоволення, радості, вдячності); загострення внутрішньоособистісних конфліктів, психосоматизація, алкоголізація, наркотизація тощо. Це потребує соціально-психологічних інтервенцій, зокрема консультування та супроводу (**вторинна допомога**).

У найгіршому випадку, за відсутності або несвоечасності психологічного опрацювання травматичного воєнного досвіду можуть розвиватися **розлади психічного здоров'я**, зокрема, посттравматичний стресовий розлад, тривожно-фобічні розлади, розлади депресивного спектру, самопошкоджувальна поведінка, суїцидальність тощо. Це потребує психотерапії та фармакотерапії (**третинна допомога**).

Завдяки тому, що під час війни на території України переважно збережено мережевий зв'язок, вживаються заходи в дистанційному форматі для запобігання посттравматичним стресовим станам і сприяння посттравматичному зростанню. З огляду на урядовий План відновлення України (2022) та значне залучення ресурсів на цифровізацію у сфері охорони здоров'я, електронні сервіси психологічної допомоги й супроводу можуть зайняти свою повноцінну нішу. На наш погляд, найбільш вдало в онлайн-форматі реалізується саме вторинна допомога.

Соціально-психологічна підтримка і супровід, що надаються онлайн, фактично не відрізняються від офлайн-взаємодій: їх опосередковано афіліативною поведінкою — прагненням людини встановлювати зв'язки з тими, хто на її думку, має схожі з нею риси або опинився у подібній ситуації. В онлайн-просторі так само відбувається обмін інформацією та практичними порадами, наявні емоційна підтримка та підбадьорювання, вдячність, емпатія, вираження почуттів та спільне вирішення проблем, що допомагає особистості опрацьовувати важкий досвід.

Відповідно до розробленої нами моделі електронної підтримки психологічного добробуту особистості (Дворник, 2022), відстежуємо такі модулі, що активізувалися під час війни.

**1. Модуль залучення** — онлайн- та офлайн-активність надавачів супроводу для демонстрації

його наявності та доступності, метафорична «протягнута рука допомоги».

На платформах соціальних мереж «Facebook», «Instagram», месенджерів «Viber», «Telegram», на веб-сторінках ЗМІ та інформаційних сайтах тощо відбувається активне розповсюдження оголошень щодо готовності окремих фахівців та організацій надавати психологічну допомогу населенню, яке постраждало від воєнних дій. Це має вигляд переважно текстових рекламних дописів із посиланням на докладнішу інформацію (рис. 1, 2), рідше — відеозвернень. Спрацьовують також і запити користувачів на психологічну підтримку за принципом оптимізованих рекомендацій, які пропонує пошукова система.

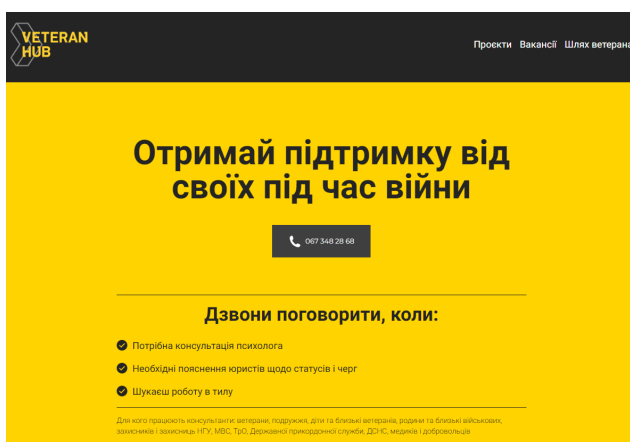


Рис. 1. Veteran Hub — простір для ветеранів та громадських організацій, що працюють у сфері ветеранських справ (veteranhub.com.ua)

Проблематика модулю: *врахування онлайн-поведінки громадян і соціодемографічний таргетинг*. З огляду на тип онлайн-активності, згідно з даними наших опитувань (Дворник, 2021a), потенційні користувачі супроводу схильні переважно тільки читати, продивлятися інформацію, а не ставити питання, уточнювати, вступати до дискусій. Також найпопулярнішим способом знаходити соціально-психологічну підтримку онлайн є гугл-пошук. Тому відповідні соціально-психологічні ініціативи мають просуватися завдяки SEO-технологіям (search engine optimisation), аби стати доступними користувачам із перших же рядків пошукової системи. Також, як показано у наших попередніх роботах (Дворник, 2021b), найбільш успішним дистанційним форматом організації соціально-психологічного супроводу (спільноти у соцмережах, месенджерів, онлайн-терапія) є для української аудиторії жінок 19-24 років із середньою / середньою спеціальною освітою, що задоволені своїм фінансовим забез-



Рис. 2. Пам'ятка для батьків «Як допомогти дитині під час збройної агресії», підготовлена лабораторією психології політико-правових відносин Інституту соціальної та політичної психології НАПН України

печенням та проживають окремо від родин. Утім, варто досліджувати та розширювати цільові групи потенційних користувачів електронної психологічної підтримки.

**2. Модуль психологічного просвітництва (психоедукації)** — інструктування, як діяти у кризовій, новій, незрозумілій ситуації. Модуль спрямовано на забезпечення розуміння постраждалими своєї проблемної ситуації, на створенні мотивації до досягнення змін, на навчанні корисним практикам самозбереження, методам управління тривою, страхом, гнівом, провинною тощо.

Така концентрована інформація зустрічається на сайтах урядових та благодійних організацій, в інфографіках та дописах експертів у соцмережах та месенджерів, у спеціалізованих застосунках і чат-ботах. Розповсюдились також і тематичні

психоедукативні вебінари, відеолекції іноземних та вітчизняних психологів в онлайн-кімнатах Zoom, Google-Meet тощо із можливістю перегляду в записі. Утім, ці ініціативи досі потребують верифікованості, чіткості та однозначності подачі інформації для самопомоги чи одержання допомоги.

Проблематика модулю: *позиціонування платформ*. Оскільки модуль розраховано на інформування великих аудиторій, важливими предикторами успішності поширення здорових практик серед населення є привабливість та інтуїтивність інтерфейсу, прийнятна гейміфікованість, рекламність онлайн-платформ, з яких надається психоедукативна інформація.

**3. Модуль пошуку рішень** — електронні ресурси для обміну соціальною підтримкою. Завдяки цьому модулю постраждали одержують можливість поділитися своїми проблемами, запитати про ймовірні варіанти рішень у референтній спільноті, а також самим стати ресурсом для цієї спільноти.

Ідеться про такі типи соціальної підтримки:

- інформаційна — обмін знаннями, практичними порадами, персональними успішними практиками подолання негараздів, мінімізація неправдивості чи оманливості інформації;
- емоційна — взаємне вираження прихильності, спрямоване на поліпшення настрою особи;
- оцінювальна — підвищення самооцінки, створення переконання, що особа має достатньо ресурсів та здатна подолати проблеми;
- мережева — нагадування про постійну доступність соціального капіталу особистості, можливість долати соціальну ізоляцію та спілкуватися з людьми, в той час і в той спосіб, як їм це найбільше потрібно;
- матеріалізована — будь-яка опредметнена допомога, обмін матеріальними благами завдяки онлайн-сервісам.

Це реалізується насамперед на платформах закритих груп у соціальних мережах й месенджерах («Facebook», «Viber», «WhatsApp», «Telegram» тощо), меншою популярністю користуються спеціалізовані чат-боти.

Важливим складником модулю пошуку рішень також є обмін, внесок до добробуту співгромадян, тому формуються списки психологів-волонтерів, які готові надавати психологічну підтримку в онлайн-форматі. Зазвичай організації в соцмережах та на власних сайтах пропонують форми для заповнення як фахівцям, так і постраж-

далим, аби забезпечити підтримку відповідно до запиту.

Проблематика модулю: *активізація практик самопомоги*. Через хаотичність організації онлайн-спілкування, спостерігаються різноманітні онлайн-феномени (луркінг, гостинг тощо), які можуть призводити до проявів навченої беспорядності, вторинної травматизації постраждалих. Тому варто розширювати їхню обізнаність про доступність безпечнішого електронного простору (спеціальних застосунків) для діагностики й моніторингу емоційного стану (наприклад, Daylio), практичного відпрацювання здорових навичок (PTSD Coach), виконання вправ на концентрацію, релаксацію, діафрагмальне дихання (Breath-to-Relax, HeadSpace).

**4. Модуль супроводу** — пролонгована соціально-психологічна підтримка постраждалих, заснована на домовленостях. Ідеться про регулярні індивідуальні чи групові онлайн-зустрічі на платформах Skype, Zoom, Google Meet, Facebook Messenger.

Такий супровід забезпечується як персональною ініціативою фахівців, так і професійними об'єднаннями. Найдієвішим варто визнати супровід на основі зв'язків, які вже існували до повномасштабних воєнних дій і певною мірою компенсують почуття відчуженості та неможливість фізичного контакту.

Проблематика модулю: *дотримання психологічної безпеки й етики та заходи компенсації неможливості фізичного контакту*. Дуже важливим є встановлення домовленостей щодо взаємодії (сетингу «коли», «як», «скільки») між надавачами та одержувачами супроводу залежно від можливостей перших та потреб других. Зокрема, безпековим моментом є фінансування. Повсюдне поширення безоплатної психологічної допомоги є вагомим фактором для залучення населення до користування таким ресурсом, однак більша ефективність супроводу все ж пов'язана з оплачуваністю послуг з боку користувачів. Також важливим для безпеки обох сторін супроводу є введення заборони на взаємодію у стані алкогольного чи наркотичного сп'яніння; використання такого ж дрес-коду відеозустрічей, як для комунікації офлайн; дотримання паритету в передаванні даних тощо. Відсутність спільного чуттєвого досвіду (тактильності, запахів) компенсується у віртуальній взаємодії більш активним оперуванням візуальним та слуховим каналами сприйняття. Для розвантаження цих чуттєвих каналів

потрібно активізувати цифровий добробут — чергувати практики віртуальної взаємодії з фізичною активністю, прогулянками на свіжому повітрі, дотриманням режиму харчування та сну.

Отже, говорячи про онлайн-модулі психологічної підтримки українців, збереження їхнього психологічного добробуту у воєнний та післявоєнний період, зосереджуємо увагу на їхньому активному розповсюдженні через доступність та енергоємність і застосуванні широкого спектру інструментів попередження виникнення посттравматичних станів та стимулювання посттравматичного зростання. Такі засоби мають свої особливості та можуть бути використані як окремо, так і в якості інтегрованих до очного соціально-психологічного супроводу особистості.

#### СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

Відновлення України. (2022). *Модернізація системи охорони здоров'я*. <https://recovery.gov.ua/project/program/upgrade-healthcare-system>

Дворник, М.С. (2021a). Реципіенти електронної психологічної підтримки в умовах переходу від війни до миру. У Т.М. Титаренко, О.Г. Злобіна, & М.С. Дворник (ред. кол.), *Породжені війною спільноти як соціальні донори і реципіенти* : матеріали міждисциплінарного наукового семінару, м. Київ, 25 березня 2021 р. (с. 25-31). Київ: Інститут соціології НАН України; Інститут соціальної та політичної психології НАПН України. <https://ispp.org.ua/wp-content/uploads/Static/pvsysdir.pdf>

Дворник, М.С. (2021b). Соціодемографічна специфіка одержання громадянами електронної соціально-психологічної підтримки під час пандемії COVID-19 в Україні. *Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія «Психологічні науки»*, (4), 142-147. <https://doi.org/10.32999/ksu2312-3206/2021-4-18>

Dvornyk, M.S. (2022). Online modules of psychological health promotion in times of the Russian-Ukrainian war. In *Cyber socialization in conditions of increased uncertainty* : Materials of the VI scientific and practical seminar (Tilburg, August 26, 2022) (pp. 12-13). Tilburg: Tilburg University Press. <https://lib.iitta.gov.ua/731989/>

### ONLINE MODULES OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT FOR CITIZENS OF UKRAINE DURING WARTIME

*Scientific report to the general meeting of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine "Scientific and Methodological Support for the Digitalisation of Education in Ukraine: State, Problems, Prospects", November 18, 2022*

**Maryna Dvornyk**

*PhD in Psychology, Senior Researcher, Head of the Laboratory of Social Psychology of Personality, Institute for Social and Political Psychology of the National Academy of Educational Sciences of Ukraine, Kyiv, Ukraine*

**Abstract.** *In the conditions of a full-scale military invasion of the Russian Federation on the territory of Ukraine, the most vulnerable categories of the population are indicated, general traumatic threats and risks of secondary traumatization are emphasised, and cases that require primary, secondary, and tertiary care for mental health are described. The need for the organisation of electronic socio-psychological support of citizens to provide secondary care is substantiated. According to the developed electronic support model for an individual's psychological well-being, four online modules activated during the war are presented. The engagement module is described as support providers' online and offline activity to demonstrate their presence and availability, a metaphorical "helping hand." The module's issue is the need to consider citizens' online behaviour and socio-demographic targeting. The psychoeducation module aims to ensure that the victims understand their problematic situation, create motivation to achieve changes, and instruct how to act in a crisis, new, incomprehensible situation for self-preservation, self-recovery, and self-development. The module's issue considers the marketing positioning of platforms from which the information is provided. The solution-finding module includes electronic resources for sharing social support — informational, emotional, evaluative, networking, and tangible. The issues of the module are the need to activate self-help practices to prevent secondary traumatization. The support module provides prolonged socio-psychological support for victims in video format based on agreements. The module issues are compliance with psychological safety and ethics and measures to compensate for the impossibility of physical contact. It is emphasised that the presented modules can be used separately and as integrated into face-to-face socio-psychological support of the individual.*

**Keywords:** *socio-psychological support; war; online support.*

Дата публікації: 9 грудня 2022 р.