

СУЧАСНІ ТЕНДЕНЦІЇ ДОСТУПНОСТІ ТА ЯКОСТІ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ

CURRENT TRENDS IN THE ACCESSIBILITY AND QUALITY OF PSYCHOLOGICAL HELP

Статтю присвячено проблемі доступності та якості психологічної допомоги в Україні. Доступність та якість психологічної допомоги є ключовими умовами збереження психічного здоров'я населення. На шляху до забезпечення доступності та якості психологічної допомоги існує низка перешкод, однак поєднання зусиль державних і громадських інституцій, підвищення професійних стандартів і впровадження сучасних технологій можуть значно покращити ситуацію. У дослідженні представлено результати емпіричного аналізу цієї проблематики. Виявлено, що, попри зростання попиту на психологічні послуги, лише менша частина респондентів обізнана про наявні можливості. Основними бар'єрами є фінансова недоступність і обмежена кількість державних центрів. Водночас понад половини осіб, які зверталися по психологічну допомогу, оцінили її як якісну й ефективну, а довіра до онлайн-консультацій вказує на їхній значний потенціал для розвитку.

У дослідженні особливу увагу приділено розробленню психологічних рекомендацій для підвищення рівня доступності та якості психологічної допомоги населенню. Наголошується на необхідності впровадження сучасних технологій у сферу психологічної підтримки та вдосконалення її якості. Сучасні цифрові технології створюють нові можливості для надання психологічної допомоги. Онлайн-консультування забезпечує доступ до послуг значно ширшому колу клієнтів, зокрема у віддалених регіонах і серед осіб, які не мають змоги відвідувати очні консультації. До переваг онлайн-терапії належать зручність, економія часу, анонімність, зменшення стигматизації та розширений доступ до кваліфікованих фахівців. У висновках підкреслюється, що доступність та якість психологічної допомоги в Україні є ключовими чинниками відновлення суспільства в умовах війни й післявоєнної відбудови. Незважаючи на значний прогрес у реформуванні системи, зберігаються виклики, пов'язані з нерівномірним доступом, нестачею фахівців і високим рівнем стигматизації психічних розладів.

Ключові слова: соціально-психологічні тенденції, доступність та якість, психологічна

допомога, психічне здоров'я, онлайн-консультація.

The article focuses on the issue of accessibility and quality of psychological help in Ukraine. Accessibility and quality of psychological services are critical prerequisites for maintaining the mental health of the population. Numerous barriers hinder their provision, yet the integration of state and community efforts, enhancement of professional standards, and adoption of modern technologies can significantly improve the situation. The study presents the results of an empirical analysis of this issue. It was found that, despite the growing demand for psychological services, only a minority of respondents are aware of available opportunities. The primary barriers include financial inaccessibility and a limited number of state-funded centers. However, over half of those who sought psychological help rated it as high-quality and effective, and trust in online consultations highlights their significant potential for development.

The study places particular emphasis on developing psychological recommendations to enhance the accessibility and quality of psychological help for the population. It underscores the need to integrate modern technologies into psychological support and improve its quality. Contemporary digital technologies create new opportunities for delivering psychological assistance. Online counseling provides access to services for a much broader range of clients, particularly in remote regions and among those unable to attend in-person consultations. The advantages of online therapy include convenience, time efficiency, anonymity, reduced stigmatization, and greater access to qualified specialists. The study concludes that the accessibility and quality of psychological help in Ukraine are pivotal factors in societal recovery amid war and post-war reconstruction. Despite significant progress in reforming the system, challenges such as uneven access, a shortage of specialists, and high levels of stigmatization of mental disorders persist.

Key words: socio-psychological trends, accessibility and quality, psychological help, mental health, online consultation.

УДК 159.994
DOI <https://doi.org/10.32782/hbts.77.2.5>
Стаття поширюється на умовах ліцензії CC BY 4.0

Бочелюк В.Й.

д.психол.н., професор, заслужений працівник освіти України, професор кафедри практичної та клінічної психології
Приватний вищий навчальний заклад «Європейський університет»
ORCID ID: 0000-0001-8727-3818

Постановка проблеми та її актуальність.

У сучасному суспільстві проблема психічного здоров'я набуває виняткової актуальності. Психологічне благополуччя є невіддільною частиною загального добробуту як окремої людини, так і суспільства загалом. В умовах тривалого збройного конфлікту в Україні, масового переміщення населення, зростання рівня стресу та травматичних переживань організація якісної та доступної психологічної допомоги стає особливо нагальною. Згідно з даними міжнародних організацій, понад 80% українців виявляють симптоми, пов'язані

з посттравматичним стресовим розладом, тривожними або депресивними станами [6]. Це створює значне навантаження на систему охорони здоров'я та потребує впровадження системних реформ. За світовою статистикою посттравматичний стресовий розлад є найбільш розповсюдженим психічним захворюванням, від нього страждає 7–12% населення [3, с. 53]. Зростання рівня тривожності, депресивних станів, посттравматичних розладів та емоційного вигорання посилює потребу в якісній і доступній психологічній допомозі. Однак значна частина населення стикається з перешкодами

у її отриманні, зокрема економічними, географічними та культурними бар'єрами.

Серед ключових перешкод, що впливають на доступність та якість психологічної допомоги, можна виокремити такі фактори: географічний – у сільських регіонах кількість психологів значно нижча, ніж у великих містах; економічний – вартість консультацій часто перевищує фінансові можливості клієнтів; соціокультурні бар'єри – стигматизація психічних розладів і недовіра до фахівців-психологів; організаційні перепони – недостатня кількість державних програм і кризових центрів.

Не менш значущою є проблема забезпечення якості психологічних послуг. Часто спостерігається відсутність чіткої системи ліцензування, що уможливорює діяльність осіб без належної професійної освіти. Це сприяє поширенню псевдопсихологічних практик і зниженню довіри населення до фахівців. Якість надання допомоги також погіршується через брак супервізії, недостатній рівень професійної підготовки та слабкий контроль за дотриманням етичних стандартів.

Доступність та якість психологічної допомоги є визначальними факторами для підтримки психічного здоров'я населення. На шляху до їх забезпечення існує низка перешкод, однак поєднання зусиль держави та громадськості, підвищення професійних стандартів і впровадження сучасних технологій можуть значно покращити ситуацію. Цій проблематиці присвячене наше дослідження.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Аналіз наукової літератури показав, що питаннями визначення сутності та змісту психологічної допомоги переймалися Ю. Бохонкова, О. Бондаренко, С. Гарькавець, Н. Завацька, О. Кононенко, М. Крюкова, А. Турубарова та ін. Сутність цього феномену в аспекті екстремальних умов розглядали Ф. Василюк, І. Данилюк, Н. Завацька, З. Ковальчук, М. Крюкова, С. Миронець, В. Поуль, І. Приходько, О. Сафін, М. Панов та ін. Слід зазначити, що проблема доступності та якості психологічної допомоги недостатньо досліджена.

Метою статті є аналіз сучасного стану доступності та якості психологічної допомоги в Україні, а також визначення можливих шляхів їх удосконалення.

Виклад основного матеріалу. Психологічна допомога охоплює сукупність діагностичних, психокорекційних і відновлювальних заходів, спрямованих на якнайшвидше відновлення оптимального психічного стану, забезпечення соціальної активності та підвищення психологічної стійкості особистості.

Визначення психологічної допомоги залежить від застосовуваного психологічного підходу, тривалості передбачуваного консультування, рівня та кількості учасників процесу, а також низки інших чинників. Це підкреслює необхідність максимально повного врахування та систематизації цих чинників у їхній різноманітності, що вказує на

доцільність розроблення класифікації видів психологічної допомоги.

Психологічна допомога – це форма професійної підтримки, яку надає кваліфікований психолог особі або групі осіб із метою оптимізації психофізіологічних станів, когнітивних процесів, поведінки, комунікації, а також сприяння реалізації індивідуальної та, зокрема, групової діяльності [2; 8].

За глибиною впливу та рівнем процесу надання психологічної допомоги виокремлюють такі її види: безпосереднє консультування, психотерапія, психологічна корекція, психопрофілактика, психологічна реабілітація, а також психологічний розвиток, спрямований на формування нових психічних операцій або психічних структур [4].

Останнім часом в Україні активно здійснюється реформування системи психічного здоров'я. Міністерство охорони здоров'я визначає пріоритетними завданнями забезпечення доступності, якості та безоплатності психологічних послуг [7]. У рамках програми mhGAP впроваджуються заходи, які дають змогу сімейним лікарям надавати базову психологічну підтримку, що значно розширює можливості населення отримати допомогу на первинному рівні охорони здоров'я.

У 2024 році понад 500 тисяч осіб отримали психологічні послуги в рамках первинної медичної допомоги, а держава виділила на фінансування цієї сфери понад 80 млн грн (МОЗ, 2024). Водночас активно розвивається мережа центрів психічного здоров'я, які функціонують у форматі мультидисциплінарних команд, співпрацюючи з лікарями загальної практики [5].

Формування системи психологічної допомоги в Україні значною мірою підтримується міжнародними організаціями. Зокрема, IsraAID сприяє інтеграції психологічних послуг у медичні заклади та проводить професійну підготовку медичного персоналу [1].

Аналітичні звіти міжнародних експертів підкреслюють, що основними викликами залишаються:

- нестача кваліфікованих психологів;
- нерівномірний доступ до психологічних послуг у різних регіонах;
- недостатня поінформованість населення про можливості отримання допомоги;
- високий рівень стигматизації психічних розладів [6; 7].

Міжнародна підтримка зосереджена не лише на матеріальній допомозі, а й на створенні сучасної моделі системи психічного здоров'я, що відповідає європейським стандартам. Особливої уваги потребують внутрішньо переміщені особи, люди з інвалідністю, ветерани та працівники освіти. Серед внутрішньо переміщених осіб спостерігається значно вищий рівень тривожності та депресивних станів порівняно із середніми показниками по країні. Окрему групу становлять освітяни, які мають високий ризик професійного вигорання. Упровадження інституційної психологічної підтримки в закладах вищої освіти сприятиме

зниженню рівня стресу та підвищенню психологічної стійкості персоналу. Інноваційним прикладом є створення в Києві сервісу «Асистент для людини з психічними розладами», який забезпечує індивідуальний соціально-психологічний супровід.

З метою визначення актуального рівня доступності та якості психологічної допомоги нами було проведено експериментальне дослідження. У дослідженні взяли участь 100 респондентів віком від 18 до 45 років. Серед них 60% становили студенти, 30% – працевлаштовані фахівці, 10% – тимчасово непрацюючі. Дослідження проводилось у м. Києві, Київській області, м. Запоріжжі та м. Дніпро. Результати дослідження відображені в табл. 1, 2, на рис. 1, 2.

Таблиця 1

Доступність психологічної допомоги

	Показник	Відсоток (%)
1	Поінформованість про доступні послуги	42
2	Фінансова доступність	35
3	Територіальна близькість	47
4	Позитивне ставлення до онлайн-консультацій	58

Як ми бачимо в табл. 1 та на рис. 1, позитивне ставлення до онлайн-консультацій висловлюють 58% респондентів, територіальну близькість – 47%, фінансовою доступністю задоволені 35% опитаних та задоволені поінформованістю про доступні послуги 42%. Наведемо результати щодо якості психологічної допомоги (табл. 2 та рис. 2).

Таблиця 2

Якість психологічної допомоги

	Показник	Відсоток (%)
1	Задоволеність отриманою допомогою	62
2	Висока компетентність фахівців	55
3	Дотримання конфіденційності	70
4	Відчутне покращення стану	48

Очевидно, що задоволеність отриманою допомогою висловлюють 62%, високою компетентністю фахівців – 55%, дотриманістю конфіденційності – 70%, відчутністю покращення стану – 48%.

Потрібно вказати на те, що основними бар'єрами у зверненні респондентів за допомогою є:

- соціальні стереотипи та стигма (45%);
- брак інформації про наявні послуги (40%);
- недостатня кількість державних безплатних центрів (52%);
- сумніви щодо ефективності психологічної допомоги (33%).

На сьогодні проблема доступності психологічної допомоги зумовлена географічною доступністю (місто або село, регіональні відмінності), низкою економічних бар'єрів (вартість послуг, обмежене державне фінансування), соціальними та культурними факторами (стереотипи, стигматизація психічних розладів), недостатністю кількістю фахівців і спеціалізованих закладів. Проблема якості психологічної допомоги зумовлена відсутністю єдиних стандартів підготовки та ліцензування, ризиками непрофесійних послуг (шарлатанство, «псевдопсихологи»), питаннями професійної етики й конфіденційності, значенням супервізії та професійного розвитку.

Отримані результати показали, що хоча попит на психологічні послуги зростає, лише менше половини респондентів поінформовані про доступні можливості. Найчастішими бар'єрами є фінансова недоступність та обмежена кількість державних центрів. Разом із тим понад половина тих, хто звертався до психолога, оцінили допомогу як якісну й ефективну, а довіра до онлайн-консультацій свідчить про перспективи їхнього розвитку.

Виходячи з вищезазначеного, можна надати психологічні рекомендації щодо покращення актуального рівня доступності та якості психологічної допомоги для населення, а саме:

- розширення інфраструктури надання психологічних послуг у сфері охорони здоров'я, освіти, соціального захисту та на рівні територіальних громад;

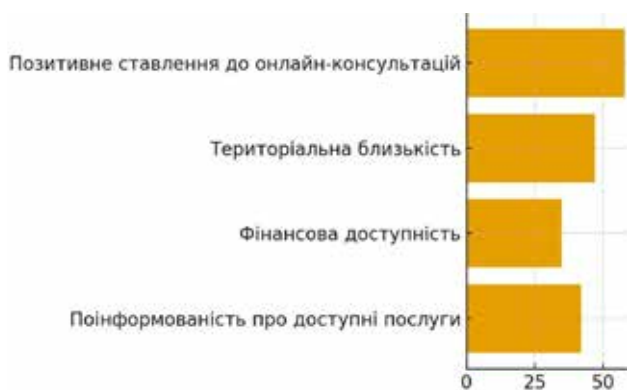


Рис. 1. Доступність психологічної допомоги

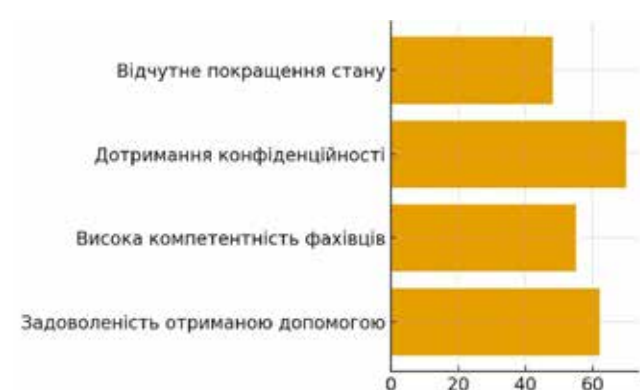


Рис. 2. Якість психологічної допомоги

– забезпечення фінансової доступності психологічної допомоги шляхом державного фінансування, інтеграції у програми медичних гарантій та надання пільгових послуг соціально вразливим групам населення;

– підвищення професійної компетентності фахівців через систематичне навчання, упровадження супервізій і дотримання міжнародних етичних стандартів психологічної практики;

– розвиток телепсихології та цифрових сервісів (онлайн-консультацій, мобільних застосунків, інтерактивних платформ) як засобів розширення доступу до психологічної підтримки;

– упровадження програм психоедукації та профілактики, спрямованих на підвищення рівня психологічної культури, формування навичок саморегуляції та подолання суспільної стигматизації звернення по допомогу;

– створення кризових центрів і спеціалізованих гарячих ліній для оперативного реагування на психоемоційні стани, що потребують невідкладної підтримки;

– активізація діяльності мобільних бригад психологів для забезпечення доступу до допомоги мешканцям віддалених, маломобільних і прифронтових територій;

– запровадження системного моніторингу якості психологічних послуг із використанням механізмів зворотного зв'язку й об'єктивних показників ефективності втручань.

Доцільним є акцентування уваги на потенціалі впровадження сучасних технологій у сферу психологічної допомоги з метою підвищення її якості та доступності. Використання цифрових інструментів створює нові можливості для надання психологічної підтримки різним категоріям населення. Зокрема, онлайн-консультування забезпечує охоплення ширшої аудиторії, у тому числі мешканців віддалених територій та осіб, які з різних причин не мають змоги відвідувати очні консультації. Серед ключових переваг дистанційної терапії виокремлюють зручність і економію часу, можливість збереження анонімності, зниження рівня стигматизації та розширення доступу до кваліфікованих спеціалістів. Водночас залишаються певні обмеження: ризики порушення конфіденційності, недостатність безпосередньої міжособистісної взаємодії, ускладнення в роботі з тяжкими клінічними випадками. Перспективним напрямом розвитку є інтеграція штучного інтелекту та мобільних застосунків, здатних виконувати функції первинного психодіагностичного скринінгу, надання підтримки між терапевтичними сесіями та реалізації освітніх і психоедукаційних програм.

Узагальнена імплементація окреслених рекомендацій забезпечить підвищення доступності та якості психологічної допомоги, створення рівних умов для різних соціальних груп населення, а також формування цілісної системи професійної

та етичної підтримки діяльності психологів. Очікуваним результатом стане не лише зменшення бар'єрів у зверненні по допомогу, але й підвищення результативності психологічних інтервенцій, що матиме позитивний вплив на стан психічного здоров'я суспільства в цілому.

Висновок. Доступність та якість психологічної допомоги в Україні виступають визначальними чинниками відновлення суспільства в умовах війни та в період післявоєнної реконструкції. Попри досягнутий прогрес у процесі реформування системи, усе ще зберігаються проблеми, пов'язані з нерівномірним доступом до послуг, дефіцитом кваліфікованих кадрів і високим рівнем суспільної стигматизації психічних розладів.

Подальший розвиток слід орієнтувати на розбудову мережі центрів психічного здоров'я, інтеграцію психологічної допомоги в систему первинної медичної ланки, цілеспрямовану підтримку вразливих категорій населення, упровадження сучасних цифрових технологій та адаптацію кращих міжнародних практик.

Доступність та якість психологічної допомоги становлять визначальні умови для підтримання психічного здоров'я населення. Попри наявність численних бар'єрів, поєднання державних і громадських зусиль, удосконалення професійних стандартів та впровадження сучасних технологій можуть істотно покращити ситуацію. Формування доступної, ефеквної та стійкої системи психологічної допомоги стане вагомим чинником збереження здоров'я нації та забезпечення соціальної стабільності.

Перспективи подальшого дослідження окресленої проблематики пов'язані з активним упровадженням цифрових технологій. У майбутньому важливого значення набуватиме цифровізація психологічної допомоги, що передбачає створення мобільних застосунків для моніторингу психічного стану, використання штучного інтелекту в галузі психодіагностики, розвиток телемедицини й онлайн-консультацій. Зазначений напрям відкриває можливості для забезпечення ширшої доступності психологічної підтримки для різних верств населення. Подальші дослідження у сфері збереження психічного здоров'я мають бути спрямовані на формування комплексної системи науково обґрунтованих методів профілактики, діагностики та психологічної підтримки, що базується на інтеграції міждисциплінарних підходів, новітніх технологій і державної соціальної політики.

ЛІТЕРАТУРА:

1. IsraAID. IsraAID integrates psychological support into Ukrainian health system. 2024. URL: <https://www.israaid.org/media/israaid-integrates-psychological-support-into-ukrainian-health-system>.
2. Бондарчук О.І. Соціально-психологічні проблеми готовності практичних психологів до надання

психологічної допомоги особам, які беруть участь в АТО, та членам їх сімей. *Матеріали міжвідомчої науково-практичної конференції*. Київ, 2016. С. 11–14.

3. Бочелюк В.Й., Панов М.С., Турубарова А.В. Посттравматичний стресовий розлад: стан проблеми, психодіагностика та психологічна допомога. *Теоретичні і прикладні проблеми психології та соціальної роботи*. 2022. № 2 (58). С. 51–63. DOI: <https://doi.org/10.33216/2219-2654-2022-58-2-51-63>.

4. Лук'янчук Н. Психологічна підтримка особистості під час війни в Україні. *Вчені записки Університету «КРОК»*. 2025. № 1 (77). С. 513–520. DOI: <https://doi.org/10.31732/2663-2209-2025-77-513-520>.

5. Микичак І. Україна здійснює глобальну трансформацію у сфері збереження психічного здоров'я. *Тернопільський національний медичний університет*, 2025. URL: [https://www.tdmu.edu.ua/en/blog/2025/01/23/iryna-mykychak-ukrayina-zdijsnyuye-](https://www.tdmu.edu.ua/en/blog/2025/01/23/iryna-mykychak-ukrayina-zdijsnyuye-globalnu-transformatsiyu-u-sferi-zberezhennya-psyhichnogo-zdorov-ya)

[globalnu-transformatsiyu-u-sferi-zberezhennya-psyhichnogo-zdorov-ya](https://www.tdmu.edu.ua/en/blog/2025/01/23/iryna-mykychak-ukrayina-zdijsnyuye-globalnu-transformatsiyu-u-sferi-zberezhennya-psyhichnogo-zdorov-ya).

6. Міністерство охорони здоров'я України. Mental health care system: key achievements and plans. 2024. URL: <https://moz.gov.ua/en/mental-health-care-system-key-achievements-and-plans>.

7. Міністерство охорони здоров'я України. Психологічні послуги мають бути доступними, якісними та безоплатними. URL: <https://www.kmu.gov.ua/en/news/psykholohichni-posluhy-maiut-buty-dostupnymy-iakisnymy-ta-bezoplatnymy-viktor-liashko>.

8. Основи реабілітаційної психології: подолання наслідків кризи : навчальний посібник. Т. 1 / Н. Пророк та ін. Київ, 2018. 208 с.

Стаття надійшла у редакцію: 06.09.2025

Стаття прийнята: 18.09.2025

Опубліковано: 17.11.2025