УДК 159.9:004.738.5
DOI https://doi.org/10.32782/psy-visnyk/2026.3.10

Кузьменко Т. М.
старший викладач кафедри практичної психології
Університету Григорія Сковороди в Переяславі
ORCID: 0000-0002-9960-1513

ТЕЛЕПСИХОЛОГІЯ: ОРГАНІЗАЦІЯ ВІРТУАЛЬНОГО КАБІНЕТУ ТА ПРОТОКОЛИ БЕЗПЕКИ

TELEPSYCHOLOGY: ORGANIZATION OF A VIRTUAL OFFICE AND SECURITY PROTOCOLS

У статті здійснено теоретичний аналіз проблеми організації віртуального кабінету психолога та забезпечення протоколів безпеки в умовах дистанційного надання психологічної допомоги. Обґрунтовано актуальність теми, що зумовлена стрімким переходом психологічної практики в онлайн-формат – спершу через пандемію COVID-19, а згодом через повномасштабне вторгнення російської федерації та запровадження в Україні воєнного стану. Уточнено зміст поняття «телепсихологія» та суміжних термінів, окреслено його межі. Систематизовано підходи українських і зарубіжних дослідників до питань дистанційного консультування. Виокремлено три взаємопов'язані рівні організації віртуального кабінету: технологічний (апаратне та програмне забезпечення, платформи відеозв'язку), просторово-середовищний (приватність фізичного простору з обох боків екрана) та організаційно-процедурний (документування, інформована згода, регламент сесій). Особливу увагу приділено протоколам безпеки: шифруванню каналів зв'язку, захищеному зберіганню персональних даних, двоступеневій інформованій згоді – на психологічне втручання та на використання технологій, а також плануванню дій у кризових і невідкладних ситуаціях на відстані. Розглянуто етичні виклики онлайн-роботи та вимоги до професійної готовності фахівця. Проаналізовано український досвід дистанційної психологічної допомоги внутрішньо переміщеним особам і постраждалим від війни. Зроблено висновок, що віртуальний кабінет – це не стільки технічне рішення, скільки цілісна система організаційних, етичних і безпекових практик, яка потребує спеціальної підготовки психолога. Наголошено, що запропонована трирівнева модель організації віртуального кабінету може слугувати практичним орієнтиром для дистанційної роботи українських психологів в умовах воєнного стану. Окреслено перспективи подальших наукових розвідок.

Ключові слова: телепсихологія, віртуальний кабінет, онлайн-консультування, дистанційна психологічна допомога, конфіденційність, протоколи безпеки, інформована згода, кібербезпека.

The article provides a theoretical analysis of the organization of a psychologist's virtual office and the implementation of security protocols in the context of remote psychological care. The relevance of the topic is substantiated by the rapid shift of psychological practice to the online format – first due to the COVID-19 pandemic, and later due to the full-scale invasion by the russian federation and the introduction of martial law in Ukraine. The content and boundaries of the concept of "telepsychology" and related terms are clarified. The approaches of Ukrainian and foreign researchers to remote counselling are systematized. Three interrelated levels of organizing a virtual office are distinguished: the technological level (hardware and software, videoconferencing platforms), the spatial-environmental level (the privacy of the physical space on both sides of the screen), and the organizational-procedural level (documentation, informed consent, session regulations). Particular attention is paid to security protocols: encryption of communication channels, protected storage of personal data, two-layer informed consent – for the psychological intervention and for the use of technology – as well as planning for crisis and emergency situations at a distance. The ethical challenges of online work and the requirements for the practitioner's professional readiness are considered. The Ukrainian experience of providing remote psychological assistance to internally displaced persons and those affected by the war is analysed. It is concluded that a virtual office is not so much a technical solution as a coherent system of organizational, ethical, and security practices that requires special training of the psychologist. It is emphasized that the proposed three-level model of organizing a virtual office can serve as a practical guide for the remote work of Ukrainian psychologists under martial law. Prospects for further research are outlined.

Key words: telepsychology, virtual office, online counselling, remote psychological care, confidentiality, security protocols, informed consent, cybersecurity.

Постановка проблеми. Ще порівняно нещодавно надання психологічної допомоги на відстані сприймалося радше як допоміжний, а подеколи й сумнівний формат, прийнятний хіба що там, де очна зустріч фізично неможлива. Сьогодні ситуація докорінно змінилася. Спершу пандемія COVID-19 змусила практичних психологів масово перенести консультування у відеоформат, а згодом повномасштабне вторгнення російської федерації та запровадження в Україні воєнного стану перетворили дистанційну роботу з тимчасового рішення на повсякденну норму. Мільйони українців опинилися за кордоном або у статусі внутрішньо переміщених осіб, частина клієнтів і самих фахівців втратила доступ до звичних кабінетів, а постійні повітряні тривоги, обстріли й відключення електроенергії зробили передбачуваність очних зустрічей радше винятком, аніж правилом. За таких обставин вірту-

Стаття поширюється на умовах ліцензії відкритого доступу CC BY 4.0

альний кабінет психолога перестав бути метафорою і набув цілком конкретного організаційного та технічного змісту.

Водночас перехід у цифрове середовище оголив низку питань, які в очній практиці або не поставали взагалі, або розв'язувалися самі собою. Як забезпечити конфіденційність, коли сесія відбувається через сторонню комерційну платформу? Де і як зберігати нотатки та персональні дані клієнта? Що робити, якщо під час онлайн-сесії клієнт повідомляє про загрозу власному життю, а психолог фізично перебуває за сотні кілометрів від нього? Наскільки захищений канал відеозв'язку від стороннього втручання? Усе це не технічні дрібниці, а складові професійної відповідальності, від яких прямо залежать безпека клієнта та якість допомоги. Саме тому осмислення принципів організації віртуального кабінету та протоколів безпеки видається нам нагальним і своєчасним завданням сучасної практичної психології.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Проблематика дистанційної психологічної допомоги активно розробляється як у зарубіжній, так і в українській науці. Узагальнювальні моделі телепсихологічної практики, що систематизують наявні професійні настанови, запропоновано у працях C. McCord та колег [12], а також у дослідженні S. Cooper, L. Campbell і S. Barnwell, яке фактично має характер вступного посібника для психологів-консультантів [8]. Питання приватності та інформаційної безпеки в цифровому середовищі ґрунтовно проаналізовано S. Lustgarten зі співавторами [11]; систематичні огляди практик захисту даних, які застосовують фахівці, здійснили V. Watzlaf та колеги [20] і, вже в умовах пандемії, F. Tazi зі співавторами [18]. Сучасні уявлення про найкращі практики синхронної відеоконференційної допомоги узагальнено в резолютивному документі M. Mishkind та колег [13]. Особливості клієнтських профілів і сприйняття телепсихології вивчали B. Sora та колеги [17], тоді як ставлення самих психотерапевтів до онлайн-формату й пов'язані з ним етичні дилеми стали предметом студій E. Rutkowska зі співавторами [15; 16] та A. Buğa з колегами [7].

Українські науковці зробили вагомий внесок у розроблення цієї теми. Організацію індивідуальної психологічної онлайн-підтримки в кризових умовах висвітлено у праці Л. Гриценок та О. Капустюк [3], а особливості онлайн-терапії в реляційному підході – у дослідженні І. Данилевського [4]. Етичні засади дистанційної роботи, передусім питання конфіденційності, проаналізовано Л. Драголою, С. Манжарою та Ю. Сіденко [5]. Цифрові інструменти й платформи відеозв'язку для підготовки психологів та організації консультування розглянуто у працях Г. Алєксєєвої та колег [1] і М. Козир та А. Непийводи [6]. Психологічні аспекти дистанційної взаємодії у ширшому організаційному контексті представлено О. Васильєвою зі співавторами [2] та M. Vasylieva і I. Romanova [19]. Нарешті, безпосередньо український досвід надання дистанційної допомоги внутрішньо переміщеним особам і постраждалим від війни відображено у працях V. Korostiy та колег [10], O. Khaustova зі співавторами [9] і V. Rusanov з колегами [14]. Попри помітну кількість публікацій, питання саме комплексної організації віртуального кабінету у поєднанні з протоколами безпеки висвітлено доволі фрагментарно, що й зумовлює потребу його систематизації.

Мета статті – здійснити теоретичний аналіз і систематизувати принципи організації віртуального кабінету психолога та протоколи безпеки дистанційного консультування, узагальнивши наявний український і зарубіжний досвід.

Виклад основного матеріалу. Перш ніж говорити про організацію віртуального кабінету, варто уточнити саме поняття. Термін «телепсихологія» (telepsychology) позначає надання психологічних послуг із застосуванням телекомунікаційних та інформаційних технологій – відеозв'язку, телефонії, листування, спеціалізованих застосунків [8; 12]. У літературі побутують і суміжні назви: онлайн-консультування, дистанційна психологічна допомога, телементальне здоров'я, е-терапія. За всієї відмінності відтінків ідеться про одне: професійна взаємодія психолога й клієнта, опосередкована технічним каналом, а не спільним фізичним простором. Важливо одразу зауважити, що телепсихологія не зводиться до «тих самих сесій, тільки через екран». Опосередкованість змінює багато що – від динаміки невербальної комунікації до меж відповідальності фахівця, – а отже потребує окремого осмислення й окремих правил [4; 17].

Спираючись на узагальнення наявних підходів, ми пропонуємо розглядати організацію віртуального кабінету як єдність трьох взаємопов'язаних рівнів: технологічного, просторово-середовищного та організаційно-процедурного. Жоден із них не є самодостатнім: збій на будь-якому здатний звести нанівець зусилля на двох інших.

Фундаментом віртуального кабінету є надійне апаратне й програмне забезпечення. На практиці йдеться про стабільний пристрій із якісною камерою та мікрофоном, безперебійне (наскільки це можливо в українських реаліях) підключення до інтернету, а також резервні канали зв'язку на випадок відключень електроенергії чи мережі. Г. Алєксєєва та колеги слушно наголошують, що володіння цифровими інструментами стає сьогодні частиною професійної компетентності психолога, а не лише технічною навичкою [1]. Серед платформ відеозв'язку дослідники найчастіше згадують Zoom, Google Meet, Microsoft Teams і Jitsi Meet, кожна з яких має власний баланс зручності, функціональності та рівня захисту [1; 6]. Вибір платформи не може бути випадковим: фахівцеві варто з'ясувати, чи передбачає сервіс наскрізне шифрування, де зберігаються дані, чи можливе несанкціоноване приєднання сторонніх до сесії. М. Козир та А. Непийвода окремо підкреслюють, що успішна цифрова взаємодія потребує не лише придатних інструментів, а й дотримання вимог кібербезпеки та достатнього рівня цифрової грамотності самого консультанта [6].

Друга складова, яку легко недооцінити, – це фізичний простір з обох боків екрана. Віртуальний кабінет лише на перший погляд «віртуальний»: насправді сесія відбувається у двох реальних приміщеннях одночасно. C. Cooper зі співавторами наголошують на потребі убезпечити як технічне обладнання, так і фізичний простір, у якому надається допомога [8]. Психолог має подбати про окрему кімнату, де його не почують і не перервуть, про нейтральне тло, належне освітлення та використання навушників. Не менш важливим є середовище клієнта, і саме воно часто залишається поза контролем фахівця. Як засвідчує систематичний огляд V. Watzlaf та колег [20] і дані F. Tazi зі співавторами [18], одним із головних ризиків для приватності стає саме оточення клієнта: відсутність окремого приміщення, присутність інших членів родини, ризик бути почутим. Тому на початку роботи доречно прямо обговорити з клієнтом, де і за яких умов він перебуватиме під час сесій, і спільно домовитися про мінімальні вимоги до приватності.

Третій рівень охоплює документування, регламент сесій та інформовану згоду. Дистанційний формат не скасовує, а радше посилює потребу в чіткому веденні записів: фіксації способу ідентифікації клієнта, використаної платформи, технічних труднощів, що виникали під час сесії [13]. Принциповим елементом є інформована згода, яку в телепсихології доцільно розглядати у двоступеневій структурі: окремо – згода на саме психологічне втручання і окремо – згода на використання конкретних технологій із поясненням пов'язаних із ними ризиків [13; 16]. Оскільки умови надання послуг та політики платформ змінюються, таку згоду варто періодично переглядати. Л. Драгола, С. Манжара та Ю. Сіденко справедливо зауважують, що адаптація етичних стандартів до цифрових реалій має відбуватися зі збереженням їхньої гуманістичної основи та пріоритету прав людини [5]. Інакше кажучи, технічні зручності не повинні витісняти базові етичні зобов'язання фахівця.

Якщо організація кабінету відповідає на питання «як працювати», то протоколи безпеки відповідають на питання «як не нашкодити». Унікальність телепсихології, як підкреслюють C. McCord та колеги, полягає саме в технологічному вимірі приватності й конфіденційності: психолог має орієнтуватися в питаннях шифрування, передавання, зберігання та знищення даних [12]. На адміністративному рівні це означає наявність зрозумілої політики поводження з інформацією; на технічному – використання захищених, шифрованих каналів зв'язку та надійних способів зберігання нотаток; на рівні комунікації з клієнтом – прозоре пояснення того, як саме захищені його дані [11; 12]. S. Lustgarten зі співавторами окремо привертають увагу до ризиків, пов'язаних із хмарним зберіганням, месенджерами та електронною поштою, що нерідко використовуються психологами без належного усвідомлення наслідків [11]. Показово, що навіть короткі тези V. Korostiy та колег, присвячені досвіду платформи IPSO-care в Україні, наголошують на високому рівні захисту даних і суворій конфіденційності як умові довіри клієнтів – тим паче що частина користувачів висловлювала побоювання щодо можливого прослуховування чи запису розмов [10]. Це особливо чутливо в умовах війни, коли тривога за безпеку набуває цілком реальних підстав.

Узагальнюючи, ми виокремлюємо кілька базових протоколів безпеки, яких доцільно дотримуватися у віртуальному кабінеті: використання платформ із наскрізним шифруванням і захистом від несанкціонованого доступу; зберігання персональних даних і нотаток у захищеному вигляді з обмеженням доступу; двоступенева інформована згода; перевірка ідентичності клієнта на початку взаємодії; домовленість про дії у разі технічного збою; а також регулярне оновлення фахівцем власних знань щодо цифрової безпеки. Жоден із цих пунктів не є формальністю – кожен прямо працює на захист клієнта.

Окремої уваги заслуговує планування дій у кризових ситуаціях. Дистанційний формат суттєво ускладнює реагування на гострі стани – від суїцидальних думок до психотичних епізодів, – адже психолог позбавлений безпосередньої присутності й частини невербальних сигналів [13; 17]. Тому ще на етапі укладання угоди про співпрацю варто зібрати контактні дані довіреної особи клієнта, з'ясувати його фактичне місцеперебування під час сесій, узгодити алгоритм дій на випадок надзвичайної ситуації та мати під рукою актуальні координати місцевих служб допомоги. Не менш важливо тверезо оцінювати межі застосовності телепсихології: для частини клієнтів і станів дистанційний формат може бути недостатнім або навіть протипоказаним, і чесне визнання цього є ознакою професійної зрілості, а не слабкості [17].

Зрештою, найдосконаліший технічний кабінет нічого не вартий без підготовленого психолога. Дослідження E. Rutkowska зі співавторами показують, що ставлення фахівців до онлайн-роботи, їхній досвід і відчуття впевненості суттєво впливають на якість допомоги, а брак підготовки породжує тривогу й етичні дилеми [15; 16]. Схожі висновки робить A. Buğa з колегами, фіксуючи, що онлайн-середовище водночас полегшує саморозкриття для одних клієнтів і обмежує емоційний контакт через брак невербальних сигналів для інших [7]. Для української практики ці питання мають особливе звучання. Досвід дистанційної допомоги внутрішньо переміщеним особам і постраждалим від війни, відображений у працях V. Korostiy [10], O. Khaustova [9] та V. Rusanov [14], свідчить, що онлайн-формат став чи не єдиним способом дотягнутися до людей у ситуації переміщення, небезпеки та обмеженого доступу до послуг. Водночас він висуває підвищені вимоги до технологічного, методичного й організаційного забезпечення, а також до особистісної готовності фахівця, на чому слушно наголошують Л. Гриценок та О. Капустюк [3]. У ширшому сенсі дистанційна взаємодія змінює і саму організацію професійної праці, що відзначають О. Васильєва зі співавторами [2] та M. Vasylieva і I. Romanova [19].

Висновки. Проведений аналіз дає підстави стверджувати, що віртуальний кабінет психолога – це не стільки технічне рішення, скільки цілісна система організаційних, етичних і безпекових практик. Його організація передбачає узгодженість трьох рівнів: технологічного (надійне обладнання, захищені платформи відеозв'язку, резервні канали зв'язку), просторово-середовищного (приватність фізичного простору з обох боків екрана) та організаційно-процедурного (документування, регламент сесій, двоступенева інформована згода). Протоколи безпеки – шифрування каналів, захищене зберігання даних, перевірка ідентичності клієнта, планування дій у кризових ситуаціях – є не формальним додатком, а ядром професійної відповідальності в дистанційній роботі.

В умовах воєнного стану в Україні телепсихологія перетворилася з допоміжного інструмента на повноцінну форму надання допомоги, що актуалізує потребу в чітких, практично орієнтованих стандартах організації віртуального кабінету. Перспективними напрямами подальших досліджень вважаємо розроблення вітчизняних протоколів безпеки дистанційного консультування з урахуванням реалій війни, емпіричне вивчення готовності українських психологів до онлайн-роботи, а також аналіз застосування нових технологій (зокрема штучного інтелекту) у телепсихологічній практиці крізь призму етики та захисту даних.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Алєксєєва Г., Черезова І., Антоненко О., Овсянніков О. Цифрові технології у підготовці майбутніх психологів до надання психологічної допомоги в кризових ситуаціях. Молодь і ринок. 2026. № 5/249. С. 87–94. DOI: https://doi.org/10.24919/2308-4634.2026.353772

2. Васильєва О., Домашенко С., Гіль Л. Психологічні аспекти управління персоналом в умовах дистанційної зайнятості. Економіка та суспільство. 2024. № 70. DOI: https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-70-98

3. Гриценок Л., Капустюк О. Індивідуальна психологічна онлайн-підтримка в умовах карантину: організація та результати волонтерського проєкту. *Наукові* студії із соціальної та політичної психології. 2021. № 47(50). DOI: https://doi.org/10.33120/ssj.vi47(50).214

4. Данилевський І. Особливості онлайн-терапії у реляційному аналізі: ключові феномени та практика дистанційної взаємодії. Věda a perspektivy. 2026. № 1(56). С. 231–246. DOI: https://doi.org/10.52058/2695-1592-2026-1(56)-231-246

5. Драгола Л., Манжара С., Сіденко Ю. Етична відповідальність у роботі практичного психолога. Психологічний журнал. 2026. № 17. С. 142–147. DOI: https://doi.org/10.31499/2617-2100.17.2026.362089

6. Козир М., Непийвода А. Консультаційна діяльність в епоху цифрових змін: можливості та перспективи. Педагогічна освіта: Теорія і практика. Психологія. Педагогіка. 2025. № 43 (1). С. 128–135. DOI: https://doi.org/10.28925/2311-2409.2025.4315

7. Buğa A., Özdemir M., Bozbayındır F. Exploring psychological counselors' perspectives on the characteristics and dynamics of online counseling. Frontiers in Psychology. 2025. Vol. 16. Art. 1708309. DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2025.1708309

8. Cooper S. E., Campbell L. F., Barnwell S. S. Telepsychology: A Primer for Counseling Psychologists. The Counseling Psychologist. 2019. Vol. 47, № 8. DOI: https://doi.org/10.1177/0011000019895276

9. Khaustova O. O., Burdeinyi A. O., Chaban O. S. Proactive Model of Remote Interaction for Treating Post-COVID Anxiety and Depression in the Context of War in Ukraine. European Psychiatry. 2025. Vol. 68, Suppl. 1. DOI: https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2025.463

10. Korostiy V., Missmahl I., Polishchuk O., Platinuk O. Psychosocial online counselling in Ukraine on IPSO-care platform in pandemic period. European Psychiatry. 2021. Vol. 64, Suppl. 1. P. S696. DOI: https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2021.1844

11. Lustgarten S. D., Garrison Y. L., Sinnard M. T., Flynn A. W. P. Digital privacy in mental healthcare: current issues and recommendations for technology use. Current Opinion in Psychology. 2020. Vol. 36. P. 25–31. DOI: https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2020.03.012

12. McCord C. et al. A consolidated model for telepsychology practice. Journal of Clinical Psychology. 2020. Vol. 76, № 6. DOI: https://doi.org/10.1002/jclp.22954

13. Mishkind M. et al. Resource Document on Best Practices in Synchronous Videoconferencing-Based Telemental Health. Telemedicine and e-Health. 2024. Vol. 30, № 5. P. 1330–1340. DOI: https://doi.org/10.1089/tmj.2023.0174

14. Rusanov V., Lahutina S., Abdriakhimova T. Addressing professional burnout among Ukrainian medical workers during wartime: an online intervention study. European Psychiatry. 2025. Vol. 68, Suppl. 1. DOI: https://doi.org/10.1192/j.eurpsy.2025.2382

15. Rutkowska E. et al. Determinants of psychotherapists' attitudes to online psychotherapy. Frontiers in Psychiatry. 2023. Vol. 14. Art. 1196907. DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyt.2023.1196907

16. Rutkowska E., Furmańska J., Marques C. C., Martins M. J., Lane H., Meixner J. Psychotherapists' Ethical Dilemmas Regarding Online and Face-to-Face Psychotherapy During the COVID-19 Pandemic: Survey Study. Journal of Medical Internet Research. 2025. Vol. 27. Art. e69154. DOI: https://doi.org/10.2196/69154

17. Sora B., Nieto R., Montesano A., Armayones M. Usage Patterns of Telepsychology and Face-to-Face Psychotherapy: Clients' Profiles and Perceptions. Frontiers in Psychology. 2022. Vol. 13. Art. 821671. DOI: https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.821671

18. Tazi F., Nandakumar A., Dykstra J., Rajivan P., Das S. Privacy, Security, and Usability Tradeoffs of Telehealth from Practitioners' Perspectives. Proceedings of the Human Factors and Ergonomics Society Annual Meeting. 2023. Vol. 67, № 1. DOI: https://doi.org/10.1177/21695067231199689

19. Vasylieva M. P., Romanova I. A. Practices of Providing Social Services Remotely. *Вісник* Університету імені Альфреда Нобеля. Серія «Педагогіка і психологія». 2021. Vol. 2, № 22. P. 50–58. DOI: https://doi.org/10.32342/2522-4115-2021-2-22-6

20. Watzlaf V. J. M., Zhou L., DeAlmeida D. R., Hartman L. M. A Systematic Review of Research Studies Examining Telehealth Privacy and Security Practices Used by Healthcare Providers. International Journal of Telerehabilitation. 2017. Vol. 9, № 2. P. 39–58. DOI: https://doi.org/10.5195/ijt.2017.6231

Дата першого надходження статті до видання: 13.08.2026
Дата прийняття статті до друку після рецензування: 23.09.2026
Дата публікації (оприлюднення) статті: 17.11.2026