

УДК 159.9:004.77:316.6:355.01

Зоряна БОРИСЕНКО

кандидат психологічних наук, доцент,
Національний університет «Львівська політехніка»
<https://orcid.org/0000-0002-5084-0361>
e-mail: Zoriana.T.Borysenko@lpnu.ua

ТРАНСФОРМАЦІЯ ПСИХОЛОГІЧНОГО КОНСУЛЬТУВАННЯ В ОНЛАЙН-ФОРМАТІ В УМОВАХ ВІЙНИ: ВИКЛИКИ ТА МОЖЛИВОСТІ

У статті здійснено теоретичний аналіз трансформації психологічного консультування в онлайн-форматі в умовах війни. Розкрито роль цифровізації як складової e-mental health у забезпеченні доступності психосоціальної підтримки. Охарактеризовано особливості консультативного процесу в онлайн-середовищі, зокрема зміну запиту, розширення контракту та адаптацію психотерапевтичних технік. Проаналізовано формування терапевтичного альянсу, феномен психологічної дистанції та обмеження невербальної взаємодії. Визначено ключові виклики, серед яких цифрова нерівність і потреба в нових професійних компетентностях психолога. Обґрунтовано, що онлайн-консультування є ефективним самостійним форматом психологічної допомоги, який потребує подальших досліджень.

Ключові слова: онлайн-психологічне консультування; контакт; війна; терапевтичний альянс; психологічна дистанція; цифрова комунікація; кризова психологічна допомога.

Zoryana BORYSENKO

Lviv Polytechnic National University

THE TRANSITION OF PSYCHOLOGICAL COUNSELING TO AN ONLINE FORMAT IN A TIME OF WAR: CHALLENGES AND OPPORTUNITIES

The article presents a theoretical analysis of the transformation of psychological counseling into an online format under wartime conditions. The study conceptualizes digital counseling as a component of the broader e-mental health system, emphasizing its growing role in ensuring accessibility and continuity of psychological support in crisis contexts. Particular attention is paid to the structural and functional changes in the counseling process mediated by digital technologies.

The paper examines the specific features of online counseling, including the transformation of the client's request, which often becomes more fragmented and crisis-oriented, as well as the expansion of the counseling contract to include technical, ethical, and security aspects. The phased structure of the counseling process is analyzed, highlighting the blurring of boundaries between stages and the increasing need for structured and directive interventions.

Special focus is placed on the formation of the therapeutic alliance in a technology-mediated environment, where the reduction of nonverbal cues requires enhanced verbalization of empathy and more explicit communicative strategies. The phenomenon of psychological distance is explored as an ambivalent factor that can both facilitate self-disclosure and hinder deep emotional engagement, particularly in trauma-related contexts.

The article also addresses the adaptation of major psychotherapeutic approaches – cognitive-behavioral, humanistic, and psychodynamic – to the online environment, noting their varying degrees of compatibility with digital formats. Additionally, the study highlights key challenges such as digital inequality and the need for new professional competencies among psychologists.

It is concluded that online psychological counseling represents a complex and evolving form of professional interaction that integrates therapeutic, crisis, and psychosocial functions, requiring further theoretical development and empirical investigation in wartime conditions.

Keywords: online psychological counseling, contact, war, therapeutic alliance, psychological distance, digital communication, crisis psychological support.

<https://doi.org/10.31891/PT-2026-2-33>

Стаття надійшла до редакції / Received 16.04.2026

Прийнята до друку / Accepted 12.05.2026

Опубліковано / Published 28.05.2026



This is an Open Access article distributed under the terms of the [Creative Commons CC-BY 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

© Зоряна БОРИСЕНКО

Постановка проблеми у загальному вигляді

та її зв'язок із важливими науковими чи практичними завданнями

Трансформація психологічного консультування в умовах цифровізації суспільства набуває особливої наукової та практичної значущості в Україні в період повномасштабної війни, коли онлайн-формати психологічної допомоги перестали виконувати допоміжну функцію і фактично стали одним із базових механізмів забезпечення доступу населення до психологічної допомоги. Така зміна статусу дистанційного консультування відбулася не поступово, а радикально й стрімко, під впливом екстремальних соціальних обставин, що докорінно змінили умови життя мільйонів людей.

У ситуації тривалого воєнного стресу психологічна допомога набуває характеру невідкладної соціальної потреби, оскільки значна частина населення постійно перебуває у стані підвищеної тривожності, невизначеності та емоційного виснаження. Хронічна дія стресогенних факторів, пов'язаних із загрозою життю, втратою близьких, руйнуванням житла, вимушеним переміщенням та порушенням звичного способу життя, формує специфічний тип психологічного функціонування, який характеризується зниженням ресурсності, звуженням когнітивної гнучкості та підвищеною вразливістю до афективних реакцій. У таких умовах традиційна модель очного консультування часто виявляється обмеженою як через фізичну недоступність фахівців, так і через логістичні та безпекові фактори.

Аналіз останніх досліджень і публікацій

Аналіз зарубіжних і українських досліджень засвідчує становлення онлайн-психологічного консультування як самостійного напрямку практики. У зарубіжній традиції (G. Andersson, N. Titov, C. Carlbring, P. Cuijpers) переважає когнітивно-поведінковий та доказовий підхід: ефективність онлайн-допомоги пов'язується зі структурованістю процесу і стандартизацією інтервенцій. Водночас підкреслюється ключова роль терапевтичного альянсу, який в онлайн-форматі потребує більшої вербалізації.

В українських дослідженнях (О. Кокун, Л. Карамушка, Т. Креденцер) домінує кризово-орієнтований підхід, де онлайн-консультування розглядається як засіб підтримки в умовах війни, з акцентом на швидкій стабілізації стану та доступності допомоги.

Отже, зарубіжні дослідження фокусуються на ефективності й стандартизації, українські – на кризовому застосуванні, при цьому обидва напрями визнають онлайн-консультування повноцінною формою психологічної допомоги.

Виділення невирішених раніше частин загальної проблеми

Попри значний обсяг досліджень цифровізації психологічної допомоги, низка аспектів онлайн-консультування в умовах війни залишається недостатньо вивченою. Передусім це стосується трансформації консультативного контакту, де зменшення невербальної складової впливає на терапевтичний альянс і глибину емоційної взаємодії.

Потребує уточнення феномен психологічної дистанції, яка водночас полегшує звернення по допомогу й може спричинити емоційне відсторонення. Недостатньо розробленими є моделі кризового онлайн-консультування та критерії ефективності короткострокової допомоги.

Важливими проблемами залишаються цифрова нерівність і трансформація професійної ролі психолога в умовах обмеженої невербальної комунікації. Отже, зберігаються суттєві наукові прогалини у розумінні онлайн-консультування як цілісного феномена в умовах війни, що зумовлює необхідність подальших системних досліджень.

Формулювання цілей статті

Метою статті є науково-аналітичне дослідження особливостей трансформації психологічного консультування в онлайн-форматі в умовах війни, зокрема аналіз змін консультативного контакту,

специфіки побудови терапевтичної взаємодії та ефективності застосування сучасних психологічних підходів у кризових цифрових умовах, а також виявлення можливостей і обмежень дистанційної психологічної допомоги в контексті масової травматизації населення.

Виклад основного матеріалу

Сучасні дослідження онлайн-психологічного консультування свідчать про його трансформацію з допоміжного інструмента у самостійний, методологічно складний формат психотерапевтичної взаємодії. У міжнародній науковій парадигмі воно розглядається як складова системи e-mental health, що поєднує клінічні інтервенції, цифрові платформи та різні форми онлайн-підтримки, реалізовані як синхронно, так і асинхронно.

У контексті психологічного консультування особливої теоретичної ваги набуває питання ефективності дистанційних інтервенцій, що безпосередньо пов'язане з класичними положеннями когнітивно-поведінкової, гуманістичної та психодинамічної традицій. У дослідженнях G. Andersson та N. Titov наголошується, що інтернет-орієнтовані психологічні втручання мають доведену емпіричну ефективність у роботі з депресивними та тривожними розладами, особливо в межах когнітивно-поведінкового підходу, який завдяки своїй структурованості найкраще адаптується до цифрового середовища. З позицій когнітивно-поведінкової теорії це пояснюється тим, що терапевтичний процес у такій моделі базується на чітко визначених етапах, операціоналізованих цілях та стандартизованих техніках, що зменшує залежність ефективності від якості невербального контакту і дозволяє підтримувати контрольовану динаміку змін навіть у дистанційній взаємодії. Автори підкреслюють, що ключовою умовою результативності таких втручань є структурованість консультативного процесу, дотримання терапевтичного протоколу та чітка організація етапів роботи, що особливо важливо в умовах онлайн-взаємодії, де частина терапевтичного контролю опосередковується технологічними засобами та алгоритмами комунікації [3].

В українському контексті значення онлайн-психологічного консультування суттєво зросло в умовах повномасштабної війни, коли традиційні форми очної психологічної допомоги стали обмеженими або недоступними для значної частини населення. У результаті цифрові формати консультування перетворилися на один із ключових механізмів забезпечення доступу до психологічної підтримки, що особливо важливо з позицій кризової психології, де своєчасність інтервенції має критичне значення для попередження ускладнення

психоемоційних станів. Вітчизняні дослідження, зокрема праці О. Кокун, засвідчують, що в умовах екстремального стресу, зокрема воєнного, першочергового значення набуває здатність психолога забезпечити емоційну стабілізацію клієнта вже на початкових етапах консультування, оскільки саме цей компонент визначає подальшу ефективність терапевтичної взаємодії незалежно від її формату. У межах кризово-орієнтованого підходу це відповідає принципу первинної стабілізації як обов'язкової передумови будь-якої подальшої глибинної психологічної роботи [2].

Емпіричні дані останніх років свідчать про суттєве зростання попиту на онлайн-консультування в Україні, що особливо виражено серед внутрішньо переміщених осіб, військовослужбовців та населення, яке перебуває у зонах підвищеного ризику. Онлайн-формат у цьому випадку виконує не лише функцію психологічної допомоги, але й виступає як інструмент забезпечення безперервності підтримки в умовах порушеної соціальної та інфраструктурної стабільності. Таким чином, консультативний процес набуває додаткового кризово-стабілізаційного виміру, який виходить за межі класичної терапевтичної моделі і наближається до концепції психосоціальної інтервенції в умовах масової травматизації.

Окремого аналізу потребує трансформація самого консультативного контакту в умовах цифрової взаємодії. У традиційній моделі психологічного консультування, яка ґрунтується на гуманістичній та психодинамічній традиціях, центральне місце займає безпосередній емоційний контакт «тут і тепер», у якому значна частина психологічної інформації передається через невербальні канали – міміку, жести, тілесну поведінку, паузи та просторову організацію взаємодії. В онлайн-консультуванні цей контакт опосередковується технологічними засобами, що призводить до змін у структурі сприйняття емоційних станів клієнта, способах формування довіри та динаміці терапевтичного альянсу. У цьому контексті особливого значення набувають положення теорії терапевтичного альянсу, згідно з якою саме якість співпраці між клієнтом і консультантом є ключовим предиктором ефективності консультування незалежно від її теоретичної орієнтації.

Дослідження, проведені С. Flückiger та співавторами, демонструють, що терапевтичний альянс залишається одним із найсильніших предикторів результативності психологічного консультування незалежно від формату його реалізації, що дозволяє інтерпретувати його як універсальний механізм психоконсультативної взаємодії. Водночас у цифровому середовищі процес його формування

набуває специфічних особливостей, оскільки потребує більшої структурованості, чіткішої вербалізації емоційних станів і активнішого використання експліцитних форм емпатійного реагування з боку консультанта. Це фактично означає перехід від переважно невербально опосередкованої емпатії до вербально-когнітивної моделі емпатійної взаємодії, у якій значення набуває точність мовного відображення емоційного досвіду клієнта [4].

У межах консультативного процесу важливим є також переосмислення поняття психологічної дистанції, яке в класичних теоріях розглядалося як динамічний простір між «Я» та «Іншим», що регулює інтенсивність емоційного контакту. В онлайн-консультуванні ця дистанція набуває амбівалентного характеру: з одного боку, вона знижує соціальну тривожність, полегшує саморозкриття та зменшує бар'єри звернення по допомогу, що узгоджується з положеннями теорії онлайн-дезінгібіції [7], з іншого – вона може ускладнювати формування глибокого емоційного контакту, особливо в роботі з травматичним досвідом, де важливою є відчутна присутність іншої людини як стабілізуючого об'єкта.

Дослідження також демонструють, що формат цифрової комунікації безпосередньо впливає на якість консультативного процесу, що можна інтерпретувати через призму теорії медіа-багатства. Відеоформат забезпечує найвищий рівень емоційної насиченості та найближчий до очного консультування рівень взаємодії, тоді як аудіо- та текстові формати, хоча й знижують емоційну насиченість, водночас підсилюють когнітивну рефлексивність клієнта, сприяючи більш структурованому осмисленню переживань. Це вимагає від психолога гнучкого вибору каналу комунікації відповідно до цілей, стану клієнта та етапу консультативного процесу [6].

У межах теоретичного аналізу консультативного процесу особливого значення набуває адаптація різних психотерапевтичних підходів до онлайн-середовища. З позицій когнітивно-поведінкової терапії онлайн-формат є найбільш сумісним із її структурною логікою, оскільки дозволяє чітко визначати цілі, послідовно реалізовувати етапи роботи та застосовувати стандартизовані техніки когнітивної реструктуризації. Інтернет-орієнтовані КППТ-програми демонструють стабільну ефективність у роботі з депресивними, тривожними та посттравматичними станами, що підтверджує їх високу адаптивність до кризових умов [3]. У термінах консультативної теорії це можна розглядати як приклад високої операціоналізованості консультативного процесу.

Гуманістичні підходи, зокрема клієнт-центрована терапія К. Роджерса, в умовах онлайн-взаємодії потребують суттєвої адаптації, оскільки базуються на принципах емпатії, безумовного прийняття та автентичності, які традиційно реалізуються через безпосередній міжособистісний контакт. У цифровому середовищі їх ефективна реалізація залежить від здатності консультанта компенсувати дефіцит невербальних сигналів через розширену вербалізацію емпатії, активне слухання та рефлексивне відображення емоційного досвіду клієнта, що фактично посилює значення мовної компоненти терапевтичного процесу [5].

Психодинамічні підходи стикаються з найбільшими теоретико-практичними обмеженнями в онлайн-консультуванні, оскільки традиційно спираються на аналіз невербальних проявів, пауз, інтонацій та несвідомих реакцій у безпосередній взаємодії. Водночас сучасні дослідження вказують на можливість часткової адаптації психодинамічної роботи до цифрового середовища за умови стабільного терапевтичного альянсу, чітко визначених меж взаємодії та структурованого процесу консультування.

Узагальнюючи сучасні наукові підходи, можна констатувати, що онлайн-психологічне консультування формує нову модель професійної взаємодії, у якій відбувається перерозподіл значущості між невербальними, вербальними та технологічно опосередкованими компонентами консультативного процесу. Його ефективність визначається здатністю інтегрувати класичні консультативні теорії у цифровий контекст без втрати ключових механізмів психологічного впливу, насамперед терапевтичного альянсу, емпатійного контакту та структурованості процесу.

У зв'язку з цим сучасне онлайн-психологічне консультування дедалі частіше розглядається не як спрощена альтернатива очного психологічного консультування, а як самостійно організований формат консультативної взаємодії зі специфічною структурою, динамікою та вимогами до професійної компетентності психолога. Його ключова особливість полягає у тому, що всі елементи консультативного процесу – від первинного запиту до завершення роботи – проходять через технологічно опосередковану комунікацію, що змінює як зміст, так і форму консультативної взаємодії.

Початковим і концептуально визначальним етапом є *формулювання психологічного запиту*, який в онлайн-умовах часто має більш розмитий, фрагментований або кризово-орієнтований характер. На відміну від очного консультування, де запит може поступово уточнюватися через невербальну взаємодію та безпосередній контакт, у

дистанційному форматі клієнт нерідко звертається у стані гострої емоційної напруги, що обмежує здатність до рефлексивного формулювання проблеми.

У таких умовах завдання психолога полягає не лише у проясненні запиту, а й у його первинній структуризації. Це передбачає активне використання уточнювальних питань, перефразування, технік активного слухання та емоційного віддзеркалення. Як зазначається в сучасних дослідженнях ефективності онлайн-втручань, саме якість первинної діагностичної взаємодії визначає подальшу результативність консультативного процесу, оскільки вона формує основу для терапевтичного альянсу та подальшої роботи з проблематикою клієнта [3].

У кризових умовах, зокрема під час війни, запит часто набуває характеру екстреної психологічної допомоги, де домінують теми страху, втрати, дезорієнтації або гострого стресу. Це змінює логіку консультативного процесу: від аналітичного дослідження проблеми до швидкої стабілізації емоційного стану.

Наступним ключовим елементом є *формування консультативного контракту*, який в онлайн-форматі набуває розширеного значення. Якщо у традиційній практиці контракт здебільшого регулює часові, етичні та організаційні параметри роботи, то в дистанційному консультуванні він додатково включає технічні, безпекові та комунікаційні аспекти.

Йдеться про визначення платформи взаємодії, правил конфіденційності в цифровому середовищі, алгоритмів дій у разі технічних збоїв або переривання зв'язку, а також уточнення меж відповідальності сторін. Як показують дослідження цифрової психотерапії, чітко структурований контракт підвищує рівень довіри клієнта та зменшує тривожність, пов'язану з онлайн-форматом взаємодії [8].

Окремого значення набуває також психоемоційний аспект контракту. У ситуації війни або вимушеної міграції клієнт часто переживає підвищене відчуття нестабільності, тому сам факт чітко окреслених правил взаємодії виконує стабілізуючу функцію, створюючи відчуття передбачуваності та безпеки.

Консультативний процес у дистанційній психологічній практиці зазвичай має більш виражену *фазову структуру*, однак межі між етапами є менш жорсткими, ніж у класичному консультуванні. Умовно можна виділити етап встановлення контакту, етап дослідження проблеми, етап інтервенційної роботи та етап завершення, які в онлайн-середовищі часто накладаються один на одного.

На етапі встановлення контакту ключовим є подолання так званого «екранного бар'єру», який зменшує обсяг доступної невербальної інформації. Дослідження показують, що в онлайн-консультуванні особливого значення набувають голос, темп мовлення, мовні паузи та вербалізовані емоційні реакції, які частково компенсують відсутність тілесної присутності [7].

Етап дослідження проблеми передбачає більш активну позицію психолога, оскільки клієнт у цифровому середовищі може демонструвати як тенденцію до надмірної вербалізації, так і до фрагментарності висловлювань. Тому консультант змушений частіше структурувати розповідь, узагальнювати зміст і формувати логічні зв'язки між елементами досвіду клієнта.

В онлайн-консультуванні змінюється спосіб застосування базових психологічних технік: активне слухання, перефразування, уточнення й емоційне віддзеркалення залишаються ключовими, але стають більш вербалізованими та структурованими. Зростає роль технік стабілізації, характерних для кризової допомоги – дихальні вправи, заземлення, зосередження на «тут і тепер», а також короткі психоосвітні втручання для нормалізації стресових реакцій [1]. У структурованих підходах, зокрема КПТ, широко застосовують домашні завдання, цифрові щоденники та поведінкові експерименти, що підвищує ефективність завдяки їх інтеграції в повсякденне життя клієнта [5].

Завершальний етап онлайн-консультування має специфічну психологічну значущість, оскільки відсутність фізичної присутності ускладнює природне «завершення контакту». Тому особливого значення набуває вербалізоване підсумування результатів, узагальнення досягнутих змін і чітке окреслення подальших кроків.

У кризових випадках завершення може мати тимчасовий характер і передбачати можливість повторного звернення або перенаправлення до інших спеціалістів. Дослідження підтверджують, що структуроване завершення консультування сприяє зниженню тривожності та підвищенню суб'єктивного відчуття контролю [4].

Таким чином, консультативний процес в онлайн-психологічній практиці є багаторівневою системою, у якій традиційні етапи консультування зберігаються, але зазнають суттєвої функціональної трансформації. Запит набуває кризового характеру та потребує активної структуризації, контракт розширюється до техніко-етичного рівня, а терапевтичні техніки адаптуються до умов обмеженої сенсорної взаємодії.

Отже, теоретичний аналіз показує, що онлайн-психологічне консультування в умовах війни не просто адаптується до нових реалій,

а змінює саму логіку допомоги. Цифрове середовище трансформує контакт із клієнтом, посилює роль вербалізації, вимагає більшої структурованості й водночас гнучкості у реагуванні на кризові стани. У результаті консультування виходить за межі класичного консультативного процесу, поєднуючи кризове втручання, психоосвіту та психосоціальну підтримку.

Водночас його ефективність залежить не стільки від технічних засобів, скільки від здатності психолога вибудувати терапевтичний альянс, адаптувати методи до дистанційного формату та врахувати психоемоційний стан клієнта під час війни. Тому цифровізація не спрощує, а ускладнює професійну діяльність, потребуючи нових компетентностей і теоретичного осмислення.

Висновки з даного дослідження і перспективи подальших розвідок у даному напрямі

Проведений аналіз засвідчує, що онлайн-психологічне консультування трансформувалося у самостійний і складний формат професійної взаємодії, значущість якого особливо зростає в умовах війни через забезпечення доступності психологічної допомоги. Його ефективність визначається якістю терапевтичного альянсу, структурованістю процесу та здатністю психолога до вербалізації емпатії за обмеженої невербальної комунікації. Водночас цифровий формат змінює характер консультативного процесу та актуалізує низку викликів, зокрема проблему психологічної дистанції, втрати невербальних сигналів і цифрової нерівності.

Подальші дослідження мають бути спрямовані на розроблення моделей кризового онлайн-консультування в умовах війни, вивчення формування терапевтичного альянсу в цифровому середовищі та впливу різних форматів комунікації на ефективність допомоги. Важливими залишаються дослідження психологічної дистанції, подолання цифрової нерівності та визначення нових професійних компетентностей психолога в онлайн-практиці.

Література

1. Карамушка Л. М., Креденцер О. В. Психологічна допомога особистості в умовах війни : практичний посібник. Київ : НАПН України, 2022. 180 с.
2. Кокун О. М. Психологічна допомога в умовах війни : монографія. Київ : Інститут психології імені Г. С. Костюка НАПН України, 2022. 312 с.

3. Andersson G., Titov N. Advantages and limitations of Internet-based interventions for common mental disorders. *World Psychiatry*. 2014. Vol. 13, № 1. P. 4–11.
4. Flückiger C., Del Re A. C., Wampold B. E., Horvath A. O. The alliance in adult psychotherapy: A meta-analytic synthesis. *Psychotherapy*. 2018. Vol. 55, № 4. P. 316–340.
5. Richards D., Viganó N. Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*. 2013. Vol. 69, № 9. P. 994–1011.
6. Simpson S. Psychotherapy via videoconferencing: a review // *British Journal of Guidance & Counselling*. 2009. Vol. 37, No. 3. P. 271–286.
7. Suler J. The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*. 2004. Vol. 7, № 3. P. 321–326.
8. Wind T. R., Rijkeboer M., Andersson G., Riper H. The COVID-19 pandemic: The ‘black swan’ for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions*. 2020. Vol. 20. Article 100317.

References

1. Karamushka L. M., Kredentser O. V. *Psychologichna dopomoha osobystosti v umovakh viiny : praktychnyi posibnyk*. Kyiv : NAPN Ukrainy, 2022. 180 s.
2. Kokun O. M. *Psychologichna dopomoha v umovakh viiny : monohrafiia*. Kyiv : Instytut psykholohii imeni H. S. Kostiuks NAPN Ukrainy, 2022. 312 s.
3. Andersson G., Titov N. Advantages and limitations of Internet-based interventions for common mental disorders. *World Psychiatry*. 2014. Vol. 13, № 1. P. 4–11.
4. Flückiger C., Del Re A. C., Wampold B. E., Horvath A. O. The alliance in adult psychotherapy: A meta-analytic synthesis. *Psychotherapy*. 2018. Vol. 55, № 4. P. 316–340.
5. Richards D., Viganó N. Online counseling: A narrative and critical review of the literature. *Journal of Clinical Psychology*. 2013. Vol. 69, № 9. P. 994–1011.
6. Simpson S. Psychotherapy via videoconferencing: a review // *British Journal of Guidance & Counselling*. 2009. Vol. 37, No. 3. P. 271–286.
7. Suler J. The online disinhibition effect. *CyberPsychology & Behavior*. 2004. Vol. 7, № 3. P. 321–326.
8. Wind T. R., Rijkeboer M., Andersson G., Riper H. The COVID-19 pandemic: The ‘black swan’ for mental health care and a turning point for e-health. *Internet Interventions*. 2020. Vol. 20. Article 100317.