

УДК 159.922:005.95

DOI <https://doi.org/10.26661/2310-4368/2022-2-1>

## КОМПЕТЕНТІСНИЙ ПІДХІД У ПСИХОЛОГІЧНІЙ ПІДТРИМЦІ ФАХІВЦІВ РИНКУ ПРАЦІ В УМОВАХ ВІЙНИ

**Бегеза Л. Є.**

*доктор психологічних наук, доцент,  
професор кафедри психології*

*Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України*

*вул. Нововокзальна, 17, Київ, Україна*

*orcid.org/0000-0002-5361-4677*

*l\_begeza@ukr.net*

**Раєвська Я. М.**

*доктор психологічних наук, доцент,  
професор кафедри психології*

*Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України*

*вул. Нововокзальна, 17, Київ, Україна*

*orcid.org/0000-0003-3802-2304*

*raewskaya@ukr.net*

**Калюжна Є. М.**

*кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри психології*

*Інститут підготовки кадрів державної служби зайнятості України*

*вул. Нововокзальна, 17, Київ, Україна*

*orcid.org/0000-0003-0735-2247*

*epsi1974@gmail.com*

**Матвієнко Л. І.**

*кандидат психологічних наук, доцент,  
доцент кафедри практичної психології*

*Київський університет імені Бориса Грінченка*

*orcid.org/0000-0002-3392-028X*

*lkorot555@gmail.com*

**Ключові слова:** фахівці ринку праці, роботодавці, психічні стани, компетентнісний підхід, психологічний супровід, техніки психологічної допомоги, прийоми відновлення психоемоційних ресурсів.

У статті розглянуто психологічний супровід фахівців ринку праці як один із методів надання психологічної допомоги, що передбачає особистісно-орієнтоване спілкування спеціаліста, під час якого встановлюється і підтримується партнерський стиль спілкування, здійснюється спрямування особистісних ресурсів на мотивацію до пошуку можливих шляхів вирішення запитів. Визначено, що ситуація на ринку праці переживається людиною як максимально критична, яка часто призводить до серйозних негативних наслідків як в її психофізіології, так і в організації соціального життя. Проаналізовано рівні психологічної підтримки психоемоційного стану фахівця ринку праці: когнітивний (підвищення самооцінки, впевненості в собі, корекція уявлень про себе); мотиваційний (підвищення активності і мотивації у пошуку роботи, самопізнанні і саморозвитку, актуалізації потреби в роботі); емоційний (корекція емоційно-психологічного стану, розвиток умінь

саморегуляції); поведінковий (формування навичок ефективних форм поведінки на ринку праці відповідно до індивідуально-психологічних особливостей та здатностей людини). Розглянуто теоретичну модель психологічного супроводу фахівця ринку праці: діагностика соціально-психологічних проблем; психологічне консультування; психокорекційна та психотерапевтична робота; психологічна реабілітація; професійно-психологічна підготовка до працевлаштування. Запропоновані техніки психологічної допомоги фахівцям ринку праці, розглянуто методичні прийоми із відновлення психоемоційних ресурсів та знань із психологічної самопомоги. Закцентовано увагу на значущості принципів і прийомів фасилітаційної взаємодії у професійній діяльності особистості.

## COMPETENCE APPROACH IN PSYCHOLOGICAL SUPPORT OF LABOR MARKET SPECIALISTS IN WAR CONDITIONS

### **Beheza L. Ye.**

*Doctor of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Professor at the Department of Psychology  
Ukrainian State Employment Service Training Institute  
Novovokzalna str., 17, Kyiv, Ukraine  
orcid.org/0000-0002-5361-4677  
l\_begeza@ukr.net*

### **Raievska Ya. M.**

*Doctor of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Professor at the Department of Psychology  
Ukrainian State Employment Service Training Institute  
Novovokzalna str., 17, Kyiv, Ukraine  
orcid.org/0000-0003-3802-2304  
raewskaya@ukr.net*

### **Kaliuzhna Y. M.**

*Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor at the Department of Psychology  
Ukrainian State Employment Service Training Institute  
Novovokzalna str., 17, Kyiv, Ukraine  
orcid.org/0000-0003-0735-2247  
epsi1974@gmail.com*

### **Matvienko L. I.**

*Candidate of Psychological Sciences, Associate Professor,  
Associate Professor at the Department of Practical Psychology  
Borys Hrinchenko University of Kyiv  
orcid.org/0000-0002-3392-028X  
lkorot555@gmail.com*

**Key words:** *labor market specialists, employers, mental states, competence approach, psychological support,*

The article considers psychological support of the labor market specialists as one of the methods of providing psychological assistance, which involves personality-oriented communication of the specialist, during which a partnership style of communication is established and maintained. It has

*techniques of psychological assistance, methods of restoring psycho-emotional resources.*

been determined that labor market situation is experienced by a person as a critical situation, which often leads to serious negative consequences in his psychophysiology and in the organization of social life. The levels of psychological support of the psycho-emotional state of the labor market specialist are the following: cognitive (increase of self-esteem, self-confidence, correction of ideas about oneself); motivational (increasing activity and motivation in job search, self-knowledge and self-development, actualization of work needs); emotional (correction of emotional and psychological state, development of self-regulation skills); behavioral (formation of skills of effective forms of behavior in the labour market in accordance with individual psychological characteristics and human abilities). The theoretical model of psychological support of the labor market specialist is considered: diagnostics of social and psychological problems; psychological counseling; psycho-correctional and psychotherapeutic work; psychological rehabilitation; professional and psychological preparation for employment. Techniques of psychological assistance to the labor market specialist and methodical methods for restoring psycho-emotional resources and knowledge of psychological self-help of specialists have been considered. Emphasis has been placed on the importance of the principles and methods of facilitation interaction in y professional activities of the individual.

**Постановка проблеми.** Складна суспільно-політична ситуація, що переживає Україна та виходить за межі звичайного, нормального людського досвіду, значно похитнула душевний спокій її громадян. Такі події тією чи іншою мірою впливають на кожного, проте спектр можливих реакцій і емоцій досить широкий.

В умовах сьогодення люди, перебуваючи у стані тривоги, психічної травми, стресу, потребують допомоги у забезпеченні життєдіяльності, працевлаштування, психологічної підтримки та розуміння, тому звертаються за допомогою до державних інституцій. Спеціалісти різних установ, центрів, служб, виконуючи професійну діяльність, потребують також психологічної підтримки, фізичного й емоційного відновлення.

Серед вітчизняних науковців зростає зацікавленість даною проблематикою, про що свідчить кількість наукових праць у цьому напрямі. Питання готовності фахівців ринку праці до виконання професійних обов'язків неодноразово розглядалися в роботах учених Т. Завгородньої, І. Зверевої, А. Капської, О. Карпенко [12]. Окремі аспекти формування професійної готовності до здійснення соціального супроводу висвітлені в роботах Н. Клименюк, І. Мельничук, І. Трубавіної [12]. Питанням ринку праці присвячені роботи багатьох вітчизняних учених, зокрема таких, як О. Корчевна [7], Л. Ляміна [8], О. Маршавін [9], В. Петюх [4] та інші. Крім того, останнім часом багато уваги приділено дослідженню проблем мотивації особистості до пошуку роботи. Проте досі недостатньо сформовано науково-методичних підходів надання психологічної підтримки

особистості у пошуку роботи, психологічного супроводу фахівців ринку праці.

**Мета статті** – розкрити компетентнісний підхід фахівців ринку праці у взаємодії з клієнтами, розглянути особливості психологічного супроводу особистості; запропонувати форми та техніки відновлення психоемоційних ресурсів особистості в умовах воєнного періоду.

**Результати дослідження.** Професійна діяльність фахівців ринку праці є сукупністю конкретних операцій, необхідних для реалізації цілої низки професійних функцій, таких як: *діагностична* (діагностика, аналіз, оцінювання об'єктів соціальної роботи); *прогностична* (прогнозування та моделювання психологічної роботи всіх соціальних інститутів суспільства); *правозахисна* (використання нормативно-правового забезпечення для захисту прав та інтересів клієнтів); *організаційно-управлінська* (організація діяльності установ, центрів, служб для надання різних видів допомоги та соціальних послуг населенню); *соціально-економічна* (сприяння та надання необхідної допомоги й підтримки різним категоріям населення); *контрольно-наглядова* (здійснення контролю за виконанням прийнятих рішень, за цільовим використанням коштів, передбачених для надання адресної соціально-психологічної допомоги); *комунікативна* (формування стратегії та тактики співробітництва фахівця з клієнтами в процесі взаємодії); *превентивна* (реалізація соціальних, правових, юридичних, медичних, психологічних, педагогічних та інших механізмів попередження й подолання соціальних деструкцій); *психотерапевтична* (консультування, коригування та допомога різним категоріям насе-

лення); *медична* (формування здорового способу життя населення); *педагогічна* (виявлення інтересів і потреб людей у різних видах діяльності); *освітня* (формування зацікавленості фахівців різних установ, центрів, служб в навчанні та підвищенні кваліфікації, використання інноваційних методів навчання, новітніх технологій); *науково-дослідна* (визначення проблем, конкретних тем досліджень; добір, аналіз літературних джерел, досвід; використання наукових методів збирання первинної інформації та її обробки); *рекламно-пропагандистська* (організація реклами соціально-психологічних послуг, пропаганда та поширення ідей соціального та психологічного захисту населення) [12].

Психологічний супровід фахівців ринку праці – один із методів надання психологічної допомоги та підтримки в умовах війни. Так, наприклад, психологічний супровід осіб, які шукають роботу, внутрішньопереміщених осіб передбачає особистісно-орієнтоване спілкування психолога з безробітним, під час якого здійснюється загальне орієнтування в його особистісних особливостях та його проблемі, встановлюється і підтримується партнерський стиль спілкування, надається психологічна допомога у відповідності з потребами та проблемами клієнта.

До цілей психологічного супроводу фахівців ринку праці відносимо такі, як: захист психічного та духовного здоров'я як передумова його самоактуалізації на ринку праці; психологічна адаптація до ситуації втрати роботи, сприяння підвищенню мотивації до праці, пошуку роботи; формування адекватної самооцінки; допомога в переоцінці цінностей за рахунок зміни цілей, переконань, інтересів людини відповідно до реальної об'єктивної ситуації, що склалася; формування схильності до інтернального виду суб'єктивного контролю (тобто впевненість в тому, що всі події, які відбуваються, залежать від самої людини, рівня її здібності, компетентності, особистих якостей, насамперед таких, як цілеспрямованість та наполегливість); надання впевненості у власних силах, зменшення надмірного емоційного напруження та запобігання депресії; намагання змінити неадекватні установки людини щодо поведінки в умовах сьогодення шляхом використання об'єктивної інформації, інших переконливих аргументів [13].

Безробіття (ситуація втрати роботи, втрати постійного заробітку та зниження соціальних гарантій) переживається людиною як ситуація максимально критична та така, що часто призводить до серйозних негативних наслідків як в його психофізіології, так і в організації соціального життя.

Для фахівців ринку праці, про положення якого можна говорити як про ускладнене, характерні постійні фрустрації. Стани фрустрації приводять

до напруженості, внаслідок чого людина демонструє неконструктивну поведінку, елементами якої можуть бути: агресія, репресія, ескапізм, регресія, раціоналізація, сублімація, проєкція. Таким чином, втрата роботи викликає складний стресовий стан, який супроводжується негативними психологічними проявами, впливає на загальний рівень активності, фізичне та психічне здоров'я.

Як правило, для фахівців ринку праці характерні: відчуття надмірної тривожності; психічної напруженості; відчуття втоми; зневіра у власних здібностях і можливостях; невдоволеність собою. Перераховані негативні психоемоційні стани призводять до виникнення труднощів адаптації людини до соціальної ситуації та ускладнюють мотивацію до нових конструктивних варіантів пошуку роботи. Саме тому вважаємо, що психологічна допомога щодо корекції емоційно-психологічного стану фахівця ринку праці, осіб, що шукають роботу для підвищення активності, відповідального ставлення до свого майбутнього має проводитися на таких рівнях:

- мотиваційному (підвищення активності і мотивації у пошуку роботи, самопізнанні і саморозвитку, актуалізації потреби в роботі);
- когнітивному (підвищення самооцінки, впевненості в собі, корекція уявлень про себе);
- емоційному (корекція емоційно-психологічного стану, формування вмінь його саморегуляції);
- поведінковому (формування ефективних умінь та навичок ефективної поведінки на ринку праці відповідно своїх індивідуально-психологічних особливостей та можливостей).

Оптимальна модель психологічного супроводу фахівця ринку праці повинна являти собою комплексний психологічний вплив, що складається з взаємопов'язаних компонентів, а саме: діагностики соціально-психологічних проблем; психологічного консультування з питань успішної психологічної адаптації до діяльності, допомога у вирішенні особистісних проблем.

Психологічне консультування фахівців ринку праці дозволить: вирішити питання соціальної адаптації, подолання внутрішніх конфліктів та особистісних криз громадян, які потребують працевлаштування; допомогти в набутті навичок ефективної взаємодії та спілкування з роботодавцями та керівниками підприємств; розкрити внутрішній потенціал особистості; раціонально використати його трудовий потенціал; підвищити рівень психологічної культури.

До задач, підпорядкованих основній меті програми психологічного супроводу, відносимо: комплексну діагностику поточного психічного стану; діагностику мотиваційних спрямувань, менеджерських компетентностей, особистісних

якостей та допомогу в опануванні новою спеціальністю; корекцію емоційної сфери (формування почуття безпеки, зниження рівня тривожності, розвиток уміння виражати свої емоції і почуття); активізацію психічних функцій (пам'ять, увага, мислення); формування життєвої перспективи (розширення сфери інтересів, прагнень, домагань; пошук значущих мотивів тощо); мотивування на підвищення свого професійного рівня та на подальший розвиток особистості; допомогу в усвідомленні реальних можливостей працевлаштування з урахуванням соціально-економічної та політичної ситуації; стимулювання особистісного зростання (формування реальних уявлень про себе, свої здібності, подолання комунікативних бар'єрів, розвиток впевненості в собі); формування правильного розуміння і адекватної реакції на психологічні проблеми, пов'язані з перехідним періодом у житті безробітного; активізація людського ресурсу безробітного.

Таким чином, проблеми ринку праці є значущими для суспільства і особистості, а психологічний супровід фахівців ринку праці повинен включати розвиток наукових підходів, визначення детермінант, проявів і методів психологічного забезпечення процесу адаптації до нових умов у професіогенезі особистості. Тому сьогодні потрібні кризові психологи. Так, в установах, центрах, службах працюють фахівці, які мають психологічну освіту, що є базовою. В умовах сьогодні потрібні знання із кризової психології, психології травми, не говорячи про знання та особливості терапії у роботі із клієнтами у ситуації кризи та травми.

Динаміка психічної травми проходить у декілька етапів.

1. Психотравмуюча подія – це вкрай стресова подія, яка змушує людину впасти у стан безпорадності. Однак треба розуміти, що суто зовні ми не можемо говорити про те, чи є подія травматичною чи ні. Так, якщо ми візьмемо одну й туж травмівну ситуацію, чи то участь у ДТП, звалтування, напад, смерть близької людини, 70–80% людей цілком зможуть її пережити і через якийсь час відновлять свої психічні функції, і тільки частина проносить наслідки травматичного стану через все своє життя.

2. Гостра стресова реакція (Acute stress reaction). Як відповідь на травму виникає гостра стресова реакція у вигляді перепадів настрою, дратівливості, флешбеків, агресивної поведінки або відчуття безпорадності, кардіоневрозу, безсоння, тривожності та фобічних реакцій та ін. Такий стан триває протягом декількох годин і в цілому його можна сприймати як нормальний – як прагнення нашої психіки до відновлення балансу.

3. Гострий стресовий розлад (Acute stress disorder). У ряді випадків симптоми стресової реакції можуть виявлятися і в наступні 30 днів, і це також можна вважати нормальним варіантом відповіді психіки на травматичну подію.

4. Посттравматичний стресовий розлад (Posttraumatic stress disorder). Якщо симптоми стресової реакції виявляються більше 30 днів, тоді ми можемо говорити про наявність у людини посттравматичного стресового розладу, який вона не контролює. У даному випадку їй буде потрібна допомога спеціаліста.

У різних країнах застосовуються різні стандартні моделі екстреної психологічної допомоги при психічній травмі. Серед таких методів можна виділити моделі MAACE та VIOS, що застосовуються в Ізраїлі, модель Rapid, яку використовують у США, та інші методи типу ДПРО [14]. Незважаючи на те, що багато психологів знають більшу частину психологічних методик, що входять в ці моделі, далеко не кожен має право їх використовувати, оскільки у більшості країн для надання екстреної психологічної допомоги потрібне додаткове ліцензування.

Психологічна допомога може надаватися як відразу, так і протягом певного часу після травми. Перші 24–48 годин, як вказує ізраїльський психотерапевт О. Гершанов, якщо людина вміє правильно відреагувати, вона попереджує розвиток у себе різних постстресових порушень. Для зниження дії стресових реакцій варто збалансувати дихання (не вдихати, а видихати повітря), розслабити м'язи, зволожити слизову оболонку рота, повернути контроль над собою (щось запланувати, здійснити вибір).

Запропоновані техніки корисні, коли Ви відчуваєте сильні емоції, пригнічені або переживаєте панічні атаки, кошмари чи флешбеки. Це легкі і швидкі способи зниження градусу стресу.

Інформація пропонується за участю Ізраїльської Коаліції з роботи із травмою.

*Техніка Джейкобсона.* 1. Вдих через ніс і видих через рот. Видих в два рази довший, ніж вдих. Сядьте і зробіть три глибоких вдихи, готуючись до практики. 2. Тричі зжати кулаки на вдиху, витягнувши руки перед собою, і розжати на видиху. Уявіть, що вся напруга переходить в кулак і звільняється на видиху. 3. Зжати зуби на вдиху і розслабити на видиху з посмішкою три рази. 4. Зжати очі на вдиху і відпустити на видиху тричі. 5. Підняти плечі вгору і скинути всю напругу і тягар з пліч п'ять разів. 6. Обійняти себе на вдиху і на видиху відпустити, при цьому сказати собі, що все добре і Ви зможете пройти через це. 7. Зіжміть ноги, наступивши на п'яти, і відпустіть на видиху тричі. 8. Діафрагмальне дихання: на вдиху надути живіт як

повітряний шар, і випустити повітря з цього шару на видиху.

*Техніка 4-х елементів (автор Ілан Шаніро).*

1. Земля. Заземляємось, опираючись на землю або на підлогу. Звертаємо увагу на фізичне відчуття підтримки поверхонь, на яких стоїмо/сидимо/лежимо. 2. Повітря. Здійснюємо кілька усвідомлених вдихів і видихів, спостерігаючи за рухом повітря всередину і назовні. Можна трохи подовжити і уповільнити видих. 3. Вода. Або виділяємо слину, уявляючи, як шматочок лимона лежить на язичці. Або просто п'ємо воду маленькими ковтками, відчуваючи, як зволожується ротова порожнина. 4. Вогонь. Називаємо п'ять предметів, які ми бачимо, чотири речі, які ми можемо відчутти, три речі, які ми можемо почути, два запахи, одну річ, яку можемо відчутти на смак.

Запалюємо вогонь уяви, представляючи в яскравих фарбах (відчуттях, запахах, смаках звуках, наскільки зможемо) образ приємного місця, безпечного і спокійного. За потреби, в це уявне місце можна повертатися.

Тому, як практика свідчить та ґрунтуючись на вищевикладених міркуваннях, вважаємо, що фахівцям служб та центрів необхідно знати про особливості психічних станів відвідувачів таке:

– *фізичні симптоми*: тремтіння, головний біль, відчуття втоми, втрата апетиту, біль у тілі, дезорієнтація (не знають свого імені, походження, того, що сталося), не відповідають на запитання, мовчать; відчуття розгубленості та нереальності; емоційна заціпеніння й загальмованість; нерухомість, замикання в собі; неможливість дбати про себе або дітей (не приймають їжу, не здатні ухвалювати елементарні рішення та ін.);

– *психічні стани*: тривога, страх, неспокій, активність, гальмування;

– *психофізичні реакції на травмуючу подію*: настороженість, полохливість, плач, смуток, пригнічений настрій, розпач, скорбота, провина, сором (за те, що вижили або не врятували інших); ейфорія через те, що вижили, злість, дратівливість, побоювання, що станеться щось дуже погане.

Розглянемо детальніше компетентності фахівців центрів, служб у взаємодії з клієнтами. На наш погляд, першочерговою компетентністю є знання про психічні стани та форми реакцій людини на травмуючі події.

Психічні стани людини вказують на психоемоційні реакції, емоції (душевні переживання) та почуття, які вона зазнала в результаті дії на її психіку травмуючої події, ситуації. Аналізуючи поняття «стан людини», автори (С. Глаголич О. Кокун, М. Маркова, Г. Пріб, Г. Росінський, О. Фальова та ін) спираються на різні рівні функціонування людини: одні розглядають фізіологічний рівень, інші – психологічний, а треті – обидва

одночасно. Науковцями феномен «стан людини» трактують як тонус нервової системи, як рівень активності-пасивності нервово-психічної діяльності організму, завдяки чому відбувається життєдіяльність людини, зокрема психічна [2; 3; 11; 18].

Наступною компетентністю фахівців установ, центрів, служб у взаємодії з відвідувачами є володіння навичками надання психологічної допомоги, що включає такий алгоритм дій: 1) підготуватися до зустрічі: ознайомитись з інформацією про кризову подію, в якій перебувала людина; 2) дивитись: тобто бачимо/фіксуємо/спостерігаємо поведінку та реакції людини: мовчання, плач, надмірна активність; 3) слухати: не перебивати, елементи активного слухання; 4) направляти (Центри психологічної підтримки та допомоги, Консультативно-тренінговий центр кафедри психології ПК ДСЗУ).

«Направляти» та спрямовувати клієнтів може передбачати ще й такі види надання психологічної підтримки, як: допомога людині задовольнити їхні базові потреби (вода; вологі/сухі серветки, коли людина може плакати) та отримати доступ до послуг; обговорення можливих варіантів вирішення проблем, які їх турбують, в межах посадових обов'язків; надання затребуваної/необхідної інформації; за необхідності – допомога людям звернутись до установ, щоб отримати соціальну/медичну підтримку.

Відтак знання про психічні стани та форми реакцій людини на травмуючі події слугують підґрунтям психологічної готовності фахівців центрів та служб до професійної діяльності в умовах війни. Хелперська діяльність фахівців у системі взаємодії «людина – людина» потребує формування компетентностей із відновлення психоемоційних ресурсів та знань із психологічної самопомоги. Такими компетентностями є:

Поінформованість про медико-психологічні особливості професійного вигорання фахівців в умовах війни.

Застосування правил психологічної стійкості у воєнний період: прийняття факту війни та часової невизначеності військових дій; психофізична адаптація до умов, що складаються (розвиток психологічної стійкості через відповідь на запитання: «Що я можу зробити для себе, щоб почувати себе краще?»); відмовитись від чинників, що знижують психічні та фізичні ресурси (розвиток психологічної стійкості через відповідь на запитання: «Від чого мені потрібно відмовитись?» – обмеження перегляду новин: 20–30 хв на добу; відмова від виснажливих розмов); поповнення психоемоційного ресурсу (розвиток психологічної стійкості через відповідь на запитання: «Що додає мені життєвих сил? Що допомагає почувати себе краще?»); підтримка зв'язку з рідними людьми;

допомога іншим людям після того, як потурбувалися про себе.

Додатковими формами відновлення психофізичних ресурсів як способу подолання стресового стану особистості можуть бути: відпочивати достатньою мірою; за можливістю регулярно їсти і пити; спілкуватися і проводити час із сім'єю та друзями; обговорювати проблеми з тими, кому довіряєте; займатися тим, що допомагає розслабитися (гуляти, співати, грати з дітьми); займатися посиленою фізичною активністю; знайти безпечні способи допомогти іншим в умовах кризи і взяти участь у колективній діяльності [1].

Важливу роль у професійній діяльності фахівців центрів та служб відіграє фасилітаційна взаємодія. Розглянемо декілька її принципів і прийомів.

*Визнавайте і поважайте почуття іншого.* Поставтеся максимально неупереджено до того, що ви бачите і чуєте, та прийміть інтерпретацію подій людиною, як вона її сприймає. Не намагайтеся відкоригувати сприйняття людиною фактичної ситуації чи послідовності подій. Важливо не лише спостерігати безпосередню поведінку, а й підтримувати психологічний контакт.

*Демонструйте повагу до іншого.* Для початку погодьтеся з людиною, потім зробіть коментар щодо її позиції, і в кінці поясніть свою. У словах кожної зі сторін завжди є щось раціональне та розумне. Замість того, щоб вказувати людині на її помилку, ви її вислуховуєте. Потім ви зможете висловити свою точку зору. Мета полягає в тому, щоб мати обмін думками, а не суперечку, де ніхто ні з ким не згоден і залишається при своєму.

*«Затисніть» критику поміж двома компліментами.* Якщо вам потрібно «видати» людині якесь критичне зауваження, то для того, аби воно було конструктивним і не викликало захисної реакції опору, спробуйте помістити його поміж двома позитивними фактами про цю людину (позитивне – негативне – позитивне). При цьому намагайтесь замість «але» використовувати «і»,

оскільки кожне «але» обнуляє та знецінює усе, що було сказано раніше.

*Техніка «Я-висловлення».* Дозволяє відстояти власні інтереси, не зіпсувавши при цьому стосунків з іншими. На відміну від «Ти-висловлення», «Я-висловлення» не містить критичних зауважень, образ і звинувачень на адресу співрозмовника, воно позбавлене оцінки поведінки іншого. «Я-висловлення» не повчає, не вимагає, а лише повідомляє іншому про ваші власні переживання й почуття з приводу якоїсь ситуації – і саме тому не викликає негативних захисних реакцій.

*Прийом «Емоційне приєднання».* Якщо ви стали свідком «фонтану гніву», можете спробувати підтримати людину в її почуттях: «А знаєте, я з вами повністю згодний». «Це нормально, що ви роздратовані/схвильовані/розлючені». «Я, мабуть, так само б відреагував». Адже інтенсивність негативних почуттів, які не пригнічуються та визнаються, парадоксальним чином знижується.

*Фрази-фасилітатори:* «Я вас уважно слухаю»; «Ваша реакція цілком природна»; «Ваші переживання/емоції/почуття абсолютно нормальні»; «Дякую, що поділились своїми переживаннями»; «Завдячую вам за вашу довіру і щирість»; «Ситуація складна, але ви добре тримаєтесь»; «Не зважаючи на ситуацію, ви все ж таки справляєтесь»; «Давайте разом вирішимо, що з цим можна зробити».

**Висновки та перспективи подальших досліджень.** Розвиток компетентностей фахівців установ, центрів та служб із надання психологічної самопомоги сприятиме формуванню адаптаційних ресурсів організму та профілактикою появи дистресу. Для фахівців ринку праці все зазначене буде ефективним лише в комплексі з іншими заходами, спрямованими на активізацію життєвих ресурсів. Потрібно розробити механізм реалізації заходів щодо активної підтримки фахівців ринку праці залежно від їхніх потреб та визначити в ньому місце психологічного супроводу й підтримки особистості.

## ЛІТЕРАТУРА

1. Бебеза Л.Є. Психологія професійної аутоідентифікації лікаря (інтеріоризація, дефензивність, психопрофілактичні виміри) : дис. ... д. психол. наук : 19.00.04. Харків. 425 с.
2. Глаголич С.Ю., Маркова М.В. Стан психоемоційної сфери волонтерів, діяльність яких пов'язана з забезпеченням військових в зоні бойових дій. *Психіатрія, неврологія, медична психологія*. 2018. Том 5, № 9. С. 93–100.
3. Маркова М.В., Росінський Г.С. Порушення здоров'я родини в учасників бойових дій у світлі концепції постстресової психологічної дезадаптації: клініко-психологічні прояви, механізми формування, засади психокорекції. *Проблеми безперервної медичної науки та освіти*. 2019. № 3(35). С. 5–9.
4. Петюх В.М. Мотивація активності безробітних на семінарах з техніки пошуку роботи. *Регіональні перспективи. Мотивація ефективної праці в ринковій економіці*. 2002. № 3-4. С. 120–122.
5. Калюжна Є.М. Тренінг самоефективності особистості: практичний інструментарій для психологів, коучів, тренерів. Херсон : Олді+, 2020. 224 с.
6. Калюжна Є.М. Я-концепція як ресурс досягнення цілісності та зрілості особистості. *Психологія: Вісник ХНПУ ім. Г.С. Сковороди*. Харків : ХНПУ, 2014. Вип. 48. С. 102–112.

7. Корчевна О.В. Психологічна підтримка безробітних у формуванні їхньої активності на ринку праці. *Ринок праці та зайнятість населення*. 2006. № 2(10).
8. Ляміна Л.Є. Цілі, форми та методи психологічної підтримки клієнтів служби зайнятості відповідно до ЄТОНН. *Бюлетень Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України*. 2002.
9. Маршавін Ю.М. Мотиваційний аспект забезпечення продуктивної зайнятості населення. *Бюлетень Інституту підготовки кадрів державної служби зайнятості України*. 2002. № 2.
10. Приб Г.А., Бебеза Л.Є. Професіогенез особистості: психо-соціальні аспекти. *Проблеми сучасної психології: збірник наукових праць*. 2019. № 2(16). С. 88–94.
11. Приб Г.А., Лапинська Т.В. Подолання розладів адаптації як чинник успішного професійного розвитку та кар'єрного зростання в осіб, які працюють в умовах підвищеної стресогенності. *Психологічний часопис : збірник наукових праць*. Київ : Інститут психології імені Г.С. Костюка НАПНУ, 2019. № 11. Вип. 5. С. 237–252.
12. Раєвська Я.М. Теорія і практика професійного становлення фахівців соціальної сфери до міжпрофесійної взаємодії : монографія. Кам'янець-Подільський : Видавець Панькова А.С., 2020. 348 с.
13. Раєвська Я.М. Вплив емоційного інтелекту на професійну успішність працівників державної служби зайнятості. *Габітус*. Вип. 25. 2021. С. 108–112.
14. Шапиро Ф. Психотерапия эмоциональных травм с помощью движений глаз: Основные принципы, протоколы и процедуры. Москва : Независимая фирма «Класс», 1998. 496 с.
15. Eric Vermetten. Post-traumatic stress disorder. R. Yehuda. *New England journal of medicine*. 346(2). P. 108–114.
16. Bessel A. van der Kolk. *The Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma*. Viking, 2014. 464 pp.
17. Lieberman, M. D., Eisenberger, N. I., Crockett, M. J., Tom, S., Pfeifer, J. H., Way, B. M. (2007). Putting feelings into words: Affect labeling disrupts amygdala activity to affective stimuli. *Psychological Science*, 18, 421–428.
18. Markova M., Falyova O. Health as a result of one's own behaviour in women undergoing chronic stress. *Psychological Perspectives on Health and Disease*. Volume 1. Determinants of Somatic and Mental Health. Warsaw : UEHS Press (University of Economics and Human Sciences Press), 2019. P. 57–76.

#### REFERENCES

1. Bebeza L.Ye. (2022) Psykholohiia profesiinoi autoidentyfikatsii likaria (interioryzatsiia, defenzyvnist, psykhoprofilaktychni vymiry) [Psychology of professional self-identification of a doctor (internalization, defensiveness, psychoprophylactic measurements)] *dys. ... d.psykhol.nauk*.19.00.04. Kharkiv. 425 pp. [in Ukrainian].
2. Hlaholych S.Yu., Markova M.V. (2018) Stan psykhoemotsiinoi sfery volonteriv, diialnist yakykh poviazana z zabezpechenniam viiskovykh v zoni boiovykh dii [The state of the psycho-emotional sphere of volunteers whose activities are related to the provision of the military in the combat zone]. *Psykhiaetriia, nevrolohiia, medychna psykholohiia*. 5, № 9. 93–100 [in Ukrainian].
3. Markova M.V., Rosinskyi H.S. (2019) Porushennia zdorovia rodyny v uchasnykiv boiovykh dii u svitli kontseptsii poststresovoi psykholohichnoi dezadaptatsii: kliniko-psykholohichni proiavy, mekhanizmy formuvannia, zasady psykholokorektsii [Family health disorders in combatants in the light of the concept of post-stress psychological maladaptation: clinical and psychological manifestations, mechanisms of formation, principles of psychocorrection]. *Problemy bezperervnoi medychnoi nauky ta osvity*. № 3 (35). 5–9 [in Ukrainian].
4. Petiukh V. M. (2002) Motyvatsiia aktyvnosti bezrobitnykh na seminarakh z tekhniky poshuku roboty [Motivation of the activity of the unemployed at seminars on job search techniques]. *Rehionalni perspektyvy. Motyvatsiia efektyvnoi pratsi v rynkovii ekonomitsi*. Poltava. № 3–4. 120–122 [in Ukrainian].
5. Kaliuzhna, Y. (2020). Treninh samoefektyvnosti osobystosti [Individual self-efficacy training]. Herson: Oldi+ [in Ukrainian].
6. Kaliuzhna, Y. (2014). Ja-konceptija jak resurs dosjagnennja cilisnosti ta zrilosti osobystosti [Self-concept is a resource for reaching the integrity and maturity of the specialty]. *Psihologija – Psychology*, Harkiv: HNPU, 102–112 [in Ukrainian].
7. Korchevna O. V. Psykholohichna pidtrymka bezrobitnykh u formuvanni yikhnoi aktyvnosti na rynku pratsi. *Rynok pratsi ta zainiatist naseleennia*. Kyiv, 2006. № 2(10). [in Ukrainian].
8. Liamina L. Ye. (2002) Tsili, formy ta metody psykholohichnoi pidtrymky kliientiv sluzhby zainiatosti vidpovidno do YeTONN [Objectives, forms and methods of psychological support for clients of the employment service in accordance with ETONN]. *Biuleten Instytutu pidhotovky kadriv derzhavnoi sluzhby zainiatosti Ukrainy*. Kyiv [in Ukrainian].



9. Marshavin Yu. M. (2002) Motyvatsiyni aspekt zabezpechennia produktyvnoi zainiatosti naseleennia. *Biuletyn Instytutu pidhotovky kadriv derzhavnoi sluzhby zainiatosti Ukrainy*. Kyiv. № 2 [in Ukrainian].
10. Prib H.A., Beheza L.Ie. (2019) Profesiogeneza osobystosti: psykho-sotsialni aspekty [Professiogenesis of personality: psycho-social aspects.]. *Problemy suchasnoi psykholohii: zbirnyk naukovykh prats. Zaporizhzhia*. № 2 (16). 88–94 [in Ukrainian].
11. Prib H.A., Lapynska T.V. (2019) Podolannia rozladiv adaptatsii yak chynnyk uspishnoho profesiinoho rozvytku ta kariernoho zrostannia v osib, yaki pratsuiut v umovakh pidvyschenoi stressohennosti [Overcoming adaptation disorders as a factor of successful professional development and career growth in people working in conditions of increased stress]. *Psykholohichni chasopys : zbirnyk naukovykh prats*. Kyiv : Instytut psykholohii imeni H. S. Kostiuka NAPNU. № 11. 5. 237–252 [in Ukrainian].
12. Raievska Ya.M. (2020) Teoriia i praktyka profesiinoho stanovlennia fakhivtsiv sotsialnoi sfery do mizh-profesiinoi vzaiemodii : monohrafiia [Theory and practice of professional development of social workers to interprofessional interaction: a monograph]. Kamianets-Podilskyi : Vydavets Pankova A. 348 pp. [in Ukrainian].
13. Raievska Ya.M. (2021) Vplyv emotsiinoho intelektu na profesiinu uspishnist pratsivnykiv derzhavnoi sluzhby zainiatosti [The influence of emotional intelligence on the professional success of employees of the public employment service]. *Habitus*. 25. 108–112 [in Ukrainian].
14. Shapyro F. (1998) *Psykhoterapiia emotsionalnykh travm s pomoshchiu dvyzheni hlaz: Osnovnye pryntsyry, protokoly y protsedury*. M.: Nezavysyamaia fyрма «Klass». 496 pp.
15. Eric Vermetten. Post-traumatic stress disorder. R Yehuda. *New England journal of medicine* 346(2), 108–114
16. Bessel A. van der Kolk. (2014) *The Body Keeps the Score: Brain, Mind, and Body in the Healing of Trauma*. Viking. 464 pp.
17. Lieberman, M. D., Eisenberger, N. I., Crockett, M. J., Tom, S., Pfeifer, J. H., Way, B. M. (2007). Putting feelings into words: Affect labeling disrupts amygdala activity to affective stimuli. *Psychological Science*, 18, 421–428.
18. Markova M., Falyova O. (2019) Health as a result of one's own behaviour in women undergoing chronic stress. *Psychological Perspectives on Health and Disease*. Volume 1. Determinants of Somatic and Mental Health. Warsaw: UEHS Press (University of Economics and Human Sciences Press). 57–76.