

Україні від воєнних ризиків» від 22 листопада 2023 р. URL: <https://www.pwc.com/ua/uk/publications/tax-and-legal-alert/2023/war-risks-insurance-law.html>

3. Приймак І. І., Тимків Н. А.. «Страховання інвестицій від воєнних ризиків: сутність, необхідність та перспективи розвитку в Україні». *Економіка та суспільство*. Випуск 59/2024. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2024-59-18>

4. Страховання воєнних ризиків – що можна застрахувати і за скільки. РБК-Україна. URL: <https://www.rbc.ua/rus/news/strahuvannya-vid-voennih-rizikiv-hto-tse-1732579754.html>

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; С.П. Довгалиук

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

РОЛЬ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ПІДТРИМКИ У ПРОЦЕСІ РЕСОЦІАЛІЗАЦІЇ ВETERANІВ БОЙОВИХ ДІЙ

V.V. Vyshnovskiy Ph.D, Assoc. Prof.; S.P. Dovhaliuk

THE ROLE OF PSYCHOLOGICAL SUPPORT IN THE PROCESS OF RESOCIALIZATION OF COMBAT VETERANS

Актуальність проблеми ресоціалізації ветеранів бойових дій з кожним роком лише зростає. Повернення до мирного життя для багатьох із них виявляється складнішим випробуванням, ніж служба в зоні бойових дій. Бойовий досвід, втрати побратимів, постійне перебування в екстремальних умовах залишають глибокі психічні травми, що часто виражаються у посттравматичному стресовому розладі (ПТСР), депресивних станах, тривожності, соціальній відчуженості та проблемах з адаптацією. Українські та зарубіжні науковці, серед яких О. Кокун [1], Т. Титаренко [4], М. Савчин [2], Л. Смеречинська [3], Ю. Чайка [7], В. Litz [8], довели, що професійна психологічна підтримка стає не просто бажаною, а життєво необхідною складовою успішного повернення ветерана до мирного життя.

Ресоціалізація ветеранів є багаторівневим і тривалим процесом, що включає психологічну, соціальну та професійну адаптацію. На психологічному рівні це передбачає подолання наслідків травматичного досвіду, стабілізацію емоційного стану та формування нової цивільної ідентичності. Як зазначає М. Савчин [2], ключовим аспектом є відновлення смислів життєдіяльності після травматичного досвіду. Соціальний рівень включає відновлення родинних зв'язків, побудову нових соціальних контактів та інтеграцію в місцеву громаду. Професійна складова передбачає працевлаштування, отримання нової спеціальності або повернення до попередньої професійної діяльності. Серед ключових проблем, що ускладнюють процес ресоціалізації, слід виділити: комплекс симптомів ПТСР (нав'язливі спогади, безсоння, гіперзбудження), емоційну притупленість, складнощі в емоційному спілкуванні, відчуття втрати сенсу життя, соціальну ізоляцію та кризу ідентичності. Усі ці фактори потребують кваліфікованого психологічного втручання.

Психологічна підтримка ветеранів має бути комплексною та багаторівневою. Першочергове завдання полягає в створенні безпечного простору для відреагування травматичного досвіду. Не менш важливим є навчання ветеранів навичкам саморегуляції та управління симптомами ПТСР. О. Хоменко [5] у своїх роботах детально описує методи розвитку стресостійкості, які є особливо актуальними для

ветеранів. Ключову роль відіграє формування адаптивних стратегій подолання стресу та розвиток стресостійкості. Особливе місце займає робота з кризою ідентичності та відновленням смислів життєдіяльності. Т. Титаренко [4] у дослідженнях життєстійкості показує важливість смисложиттєвих орієнтацій у подоланні наслідків травми. Важливо допомогти ветерану відновити соціальні зв'язки та комунікативні навички, які часто значно погіршуються після повернення з війни. Психологічна підтримка має охоплювати не лише самого ветерана, але й його родину, яка також потребує допомоги в адаптації до нових умов. Сучасна психологічна практика пропонує широкий спектр ефективних методів роботи з ветеранами. Серед них особливої уваги заслуговують когнітивно-поведінкова терапія, яка довела свою ефективність у корекції симптомів ПТСР за дослідженнями Brett Litz [8] та інших фахівців. Десенсибілізація та переробка руху очей (EMDR) є спеціалізованим методом роботи з травматичними спогадами, розробленим Francine Shapiro. Терапія прийняття та відповідальності (АСТ) допомагає у формуванні психологічної гнучкості. Групова психотерапія та робота в терапевтичних групах надають можливість соціальної підтримки та обміну досвідом. Український дослідник Ю. Чайка [6] розробив оригінальні підходи до групової роботи з ветеранами. Тренінги соціальних навичок та комунікації допомагають у подоланні ізоляції. Сімейна терапія сприяє відновленню родинних відносин. Важливе значення мають також методи арт-терапії, тваринно-асистованої терапії та інші креативні підходи.

Ефективність психологічної підтримки має ґрунтуватись на багаторівневій системі допомоги яка має включати кризову інтервенцію для ветеранів у гострих станах, довготривалу психотерапевтичну підтримку та супровід у процесі соціальної інтеграції. Створення спеціалізованих центрів реабілітації з командою фахівців (психологи, психотерапевти, соціальні працівники) дозволяє забезпечити комплексний підхід. Розвиток мережі громадських організацій та ветеранських об'єднань створює додаткові можливості для взаємодопомоги та соціальної підтримки. Інтеграція психологічної допомоги в загальну систему охорони здоров'я та соціальних служб забезпечує її доступність для різних категорій ветеранів. Важливим є створення національної стратегії психологічної реабілітації ветеранів.

Незважаючи на очевидну важливість психологічної підтримки, існує низка серйозних проблем у цій сфері. До них належать недостатня кількість кваліфікованих фахівців, які мають досвід роботи з бойовою травмою, фрагментарність та неефективність існуючих програм допомоги, соціальна стигматизація звернення за психологічною допомогою, недостатнє фінансування відповідних служб. Серед перспектив розвитку можна виділити необхідність впровадження єдиних стандартів надання психологічної допомоги, розвиток системи підготовки та підвищення кваліфікації фахівців, створення суцільної мережі реабілітаційних центрів, активізацію наукових досліджень у цій галузі, а також розвиток програм онлайн-консультування для забезпечення доступності допомоги. Досвід Rachel Dekel [7] у дослідженні ефективності різних моделей реабілітації може бути корисним для України.

Висновки. Психологічна підтримка є вирішальним чинником успішної ресоціалізації ветеранів бойових дій. Вона має бути комплексною, багаторівневою та тривалою, починаючи з моменту повернення з зони бойових дій і продовжуючись на всіх етапах адаптації до мирного життя. Ефективність цієї підтримки залежить від правильного поєднання різних методів психологічного втручання, створення цілісної організаційної системи та подолання існуючих соціальних бар'єрів.

Література

1. Кокун О. Психологія професійної стійкості. Київ: НаУКМА, 2012. 200 с.

2. Савчин М.В. Психологія розвитку зрілої особистості: стійкість, сенси, адаптація. Івано-Франківськ: ПНУ, 2019. 254 с.
3. Смеречинська Л. Формування життєстійкості в умовах професійного розвитку. Львів: ЛНУ ім. І. Франка, 2020. 192 с.
4. Титаренко Т. Життєстійкість особистості: сучасні концепції. Київ: Либідь, 2018. 76 с.
5. Хоменко О. Розвиток стресостійкості сучасних фахівців. Київ: Академвидав, 2020. 180 с.
6. Чайка Ю.Ю. Психологічна допомога ветеранам АТО/ООС: теорія і практика. Київ: 2021. 215 с.
7. Dekel R., Hankin I. The Effectiveness of Psychotherapeutic Interventions for War Veterans with PTSD. Psychology Today, 2019.
8. Litz B.T. et al. Adaptive Disclosure: A New Treatment for Military Trauma, Loss, and Moral Injury. N.Y.: Guilford Press, 2016.

УДК 159.9

В.В. Вишньовський, к.психол.н., доцент; М.Т. Заброцька

(Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна)

ПРИЧИНИ ТА ПРОЯВИ СТРЕСУ Й ВИГОРАННЯ У ПРАЦІВНИКІВ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

V.V. Vyshnovskyi Ph.D, Assoc. Prof.; M.T. Zabrotska

CAUSES AND MANIFESTATIONS OF STRESS AND BURNOUT IN SERVICE WORKERS

Сфера обслуговування є однією з найбільш динамічних та психологічно напружених сфер професійної діяльності, оскільки її головним елементом виступає безпосередня взаємодія людини з людиною. Саме інтенсивний контакт із клієнтами, який передбачає високу емоційну залученість, соціальну відповідальність та необхідність постійного дотримання вимог організації, формує специфічні ризики для психологічного здоров'я працівників. У цих умовах стрес стає не епізодичним, а системним явищем, яке інтегрується у повсякденний ритм професійної діяльності та, поступово накопичуючись, трансформується у синдром емоційного вигорання. Вивчення причин і механізмів цього процесу дозволяє глибше осмислити природу психологічного виснаження та окреслити важливі напрями профілактики [3].

Організаційні та психологічні чинники стресу й вигорання мають у сфері обслуговування особливо комплексний характер, оскільки поєднують вимоги зовнішнього середовища, корпоративні стандарти, динаміку міжособистісних стосунків та індивідуальні особливості працівника. З одного боку, сервісна діяльність передбачає виконання чітко визначених сценаріїв емоційної поведінки: привітність, доброзичливість, емпатія, витриманість у конфліктних ситуаціях, здатність швидко й коректно реагувати на запити клієнтів. З іншого боку, будь-які природні емоції працівника – втома, роздратування, страх, невпевненість – мають бути приховані, адже суперечать вимогам професійної ролі. Саме тому явище емоційної праці, визначене А. Гохманом як свідоме регулювання зовнішніх проявів емоцій задля досягнення професійного ефекту, є центральним у формуванні хронічного психоемоційного напруження. Постійне розходження між внутрішніми переживаннями та необхідністю демонструвати «емоційний оптимізм» породжує когнітивний дисонанс, що поступово призводить до виснаження [5].