

ефективної взаємодії різних прошарків суспільства, які мають забезпечити комплексність та розробку конкретних превентивних стратегій.

ЛІТЕРАТУРА

1. Нікон Н.О. Вплив мережі Інтернет на суїцидальну поведінку у молоді. URL: <https://habitus.od.ua/journals/2020/11-2020/13.pdf> (дата звернення: 10.04.2026).
2. Психологічна енциклопедія /автор упорядник О.М. Степанов. Київ : Академвидав, 2006. С. 315.
3. Психологія суїциду: Посібник/ за ред. В. П. Москальця. Київ.: Академія, 2004. 288 с. (Глава 2, С. 127-144).
4. Самотність підлітків у сучасному світі. URL: <https://uets.edu.ua/news/samotnist-pidlitkiv-u-suchasnomu-sviti/> (дата звернення 08.04.2026).
5. Як підліткам подолати самотність. URL: <https://nmc.dsns.gov.ua/zk/news/ostanni-novini/iak-pidlitkam-podolati-samotnist> (дата звернення: 09.04.2026).

Рак Олена

Науковий керівник – доц. Адамська Зоряна

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ СЛУЖБИ ЗАЙНЯТОСТІ

Державна служба зайнятості є посередником між роботодавцями та громадянами, які втратили роботу, потребують перекваліфікації або перебувають у пошуку нових можливостей професійної реалізації. Основними напрямками її діяльності є: консультування громадян щодо можливостей працевлаштування, в тому числі й через підприємництво; оцінка професійних компетенцій та потенціалу клієнтів; надання психологічної підтримки; організація професійного навчання та перекваліфікації; взаємодія з роботодавцями. Тобто, професійна діяльність фахівців служби зайнятості знаходиться на перетині економіки, права та психології.

У сучасних умовах соціально-економічної нестабільності, зумовленої глобальними кризами та воєнним станом, ринок праці України зазнає радикальних трансформацій, зростають соціальна напруга та психологічна вразливість населення, перетворюючи службу зайнятості на «передову» соціального захисту. Працівники служби виконують не лише організаційно-адміністративні функції, але й реалізують складну соціально-психологічну місію – допомагають людям адаптуватися до нових життєвих обставин, відновити професійну ідентичність та знайти шляхи самореалізації; вони стають першими, хто приймає на себе емоційний удар від людей, які втратили опору, що вимагає від них не лише фахової компетентності, а й надзвичайної психологічної стійкості, відтак супроводжується високим ризиком професійного вигорання. Зважаючи на актуальність означеної проблеми, метою цієї статті став теоретичний аналіз психологічних особливостей професійної діяльності працівників служби зайнятості.

Діяльність працівників служби зайнятості належить до соціономічних професій системи «людина - людина», яка у сфері зайнятості має певні психологічні особливості. Міжособистісна взаємодія фахівців служби зайнятості специфічна тим, що вона відбувається в контексті

кризової ситуації. Клієнт звертається до служби в стані фрустрації через втрату роботи (а отже, і джерела доходу, статусу, впевненості), тоді як фахівець виступає представником державної інституції, наділеним певними владними повноваженнями. Працівники центрів зайнятості часто контактують із клієнтами, які перебувають у нестійкому психологічному стані [4]. Відтак вони стикаються з негативними емоціями відвідувачів – депресивним станом, зневірою у власних силах, відчуттям непотрібності, страхом перед майбутнім, стресом, розпачем, розчаруванням та втратою життєвих орієнтирів, почуттям несправедливості, агресією, апатією чи тривогою, що вимагає високого рівня емпатії за умови збереження професійної відстороненості. Важливо звернути увагу й на необхідність швидкого прийняття рішень у нестандартних ситуаціях, високий рівень відповідальності фахівця (результат праці безпосередньо впливає на добробут людини та її сім'ї, що створює постійний інтелектуальний і моральний тиск на працівника), який одночасно виконує ролі консультанта, психолога, юриста, адміністратора. Ці ролі регламентуються рядом законодавчих документів, директивних постанов, Єдиною технологією обслуговування клієнтів служби зайнятості, методичними рекомендаціями Державного центру зайнятості, посадовими обов'язками фахівців.

До психологічних особливостей праці в Центрі зайнятості також можна віднести такі:

- комунікативна інтенсивність – фахівці знаходяться в інтенсивному спілкуванні з клієнтами, в емоційно навантаженій атмосфері при наданні професійної допомоги ;
- когнітивна складність – спеціаліст повинен одночасно аналізувати професійний досвід клієнта, вимоги ринку праці та законодавчу базу, синтезуючи ці дані у конкретне рішення (план працевлаштування чи навчання);
- діагностичне навантаження – фахівець повинен за обмежений час «зчитати» не лише професійний досвід, а й психологічний профіль клієнта: рівень його мотивації, гнучкість, наявність прихованих бар'єрів (наприклад, страх перед змінами);
- когнітивне маневрування – працівник постійно оперує великим масивом динамічних даних (зміни в законодавстві, нові вакансії, освітні програми) і повинен миттєво адаптувати ці знання під запит конкретної людини);
- подвійна лояльність – працівник має задовольняти потреби клієнта, але водночас діяти суворо в межах нормативно-правової бази, що створює постійний психологічний тиск [6].

Взаємодія з клієнтами у службі зайнятості нерідко має конфліктний характер. Це пов'язано з невідповідністю очікувань клієнта реальним можливостям працевлаштування, незадоволенням запропонованими вакансіями, якістю або швидкістю надання послуг, недовірою до державних інституцій, особистісними особливостями клієнтів тощо [4].

Діяльність працівників служби зайнятості завжди була пов'язана з наданням послуг, у тому числі й вразливим категоріям населення: особам з інвалідністю, молоді без досвіду роботи, довготривалим безробітним, людям передпенсійного віку. Сучасний контекст

діяльності служби зайнятості в Україні значно ускладнився через роботу з додатковими вразливими категоріями: ветеранами, ВПО, людьми з інвалідністю внаслідок війни, усіма, хто має специфічний травматичний досвід. Для них характерні знижена впевненість у собі, страх перед змінами, обмежений доступ до ресурсів, а також потреба в додатковій соціальній підтримці. Окрім вакансії, такі клієнти часто потребують інформації про соціальні, правові, психологічні та інші послуги від державних та недержавних організацій-партнерів служби зайнятості, що перетворює кар'єрного радника на своєрідного навігатора у новому середовищі. Для соціально вразливих громадян (осіб з інвалідністю, ВПО, ветеранів тощо) послуги надаються за принципом «єдиного вікна», що передбачає комплексний підхід, індивідуальний супровід та швидкий доступ до інформації про роботу, навчання та реабілітацію. Працівник служби зайнятості має враховувати ці особливості, застосовуючи індивідуальний підхід, підтримуючи мотивацію клієнта та допомагаючи формувати реалістичні кар'єрні цілі.

До прикладу, взаємодія з ветеранами та ветеранками вимагає від фахівця особливої психологічної грамотності, основними аспектами якої є:

- трансформація цінностей: ветерани часто відчувають розрив між бойовим досвідом та цивільним життям. Фахівець має розуміти специфіку «військової ідентичності»;
- запит на повагу та справедливість: для ветеранів критично важливою є чесність та відсутність формалізму. Будь-яка бюрократична затримка може сприйматися як неповага до їхнього внеску;
- ризик ретравматизації: ветерани часто мають досвід бойових дій, що може супроводжуватися психологічними травмами, зокрема посттравматичним стресовим розладом (ПТСР). Необережні запитання або гучні звуки в приміщенні можуть викликати гострі реакції [3; 5].

ВПО стикаються з низкою проблем: втрата житла, роботи, соціальних зв'язків, адаптація до нового середовища. Це часто супроводжується емоційною нестабільністю, тривожністю, невизначеністю. Клієнти-ВПО здебільшого орієнтовані на стратегію виживання, що ускладнює довгострокове кар'єрне планування. Багато переселенців мають ефект «втраченої кваліфікації» і змушені погоджуватися на роботу нижчого рівня, ніж вони мали вдома, що спричиняє внутрішній конфлікт та зниження самооцінки, з якими доводиться працювати фахівцю [2].

Аналізуючи специфіку діяльності працівників служби зайнятості в межах психології праці, необхідно зазначити сучасні виклики у їх роботі, якими є адаптація до онлайн-інструментів, поєднання дистанційного й безпосереднього консультування. Так, Н. Гришина зазначає, що реалізація нової моделі надання соціальних послуг у сфері зайнятості передбачає орієнтацію діяльності Державної служби зайнятості на оптимізацію внутрішніх технологічних процесів і трансформацію її в систему соціально-цифрового сервісу. Така трансформація передбачає інтеграцію сучасних інформаційних технологій з розвитком людського капіталу, що

забезпечить максимальну цифровізацію послуг, запровадження безпаперової організації роботи та надання послуг шукачам роботи в режимі реального часу. До ініціатив, які можуть бути включені в цю модель, належать: 1) використання штучного інтелекту для аналізу вакансій, прогнозування попиту на робочу силу та надання персоналізованих рекомендацій для осіб, які перебувають у пошуку роботи; 2) розробка мобільних додатків, які надаватимуть громадянам можливість отримувати консультації, записуватися на курси підвищення кваліфікації, отримувати інформацію про нові вакансії та контролювати статус своїх заявок на працевлаштування [1].

Відтак бачимо, що значний вплив на роботу фахівців служби зайнятості має операційно-технологічний аспект (висока щільність інформаційних процесів в умовах цифровізації, перехід у площину «людина – машина – людина», феномен «цифрового вигорання»):

- збільшення обсягу електронної документації, яку потрібно опрацьовувати паралельно з «живим» спілкуванням. Фахівець має одночасно вести діалог з клієнтом, вносити дані до інформаційної системи (ЄІАС), перевіряти легітимність документів та здійснювати пошук в базі вакансій. Це вимагає високого рівня розподілу та переключення уваги;
- технічні збої в системі можуть викликати агресію у клієнта та відчуття безпорадності у фахівця;
- завдяки месенджерам та електронній пошті працівники часто залишаються «на зв'язку» поза межами офісу, що посилює емоційне виснаження;
- спеціаліст служби зайнятості тепер не лише консультує клієнтів щодо вакансій, а й навчає їх (особливо старшого віку чи вразливих груп) користуватися цифровими сервісами. Це створює додаткову емоційну напругу через «подвійну відповідальність»;
- спілкування через чат-боти або електронну пошту знижує рівень емпатії, що може призводити до швидкої деперсоналізації фахівця;
- впровадження нових ІТ-систем (наприклад, порталу «Дія», нових версій ЄІАС, мобільного додатка Державної служби зайнятості) породжує необхідність швидко опановувати складні програмні оновлення на тлі стабільно високого потоку клієнтів.

З точки зору психології праці також варто розглянути вплив на розвиток вигорання працівників служби зайнятості таких факторів:

- жорстка регламентація часу на прийом одного клієнта – за цей час фахівець має виконати і соціальну (вислухати, заспокоїти), і технічну (оформити статус) функції);
- психофізіологічні умови праці, зокрема сенсорне перевантаження – постійний шумовий фон в офісах, робота за монітором та неперервний мовленнєвий контакт призводять до акустичної та зорової втоми;

- гіподинамія – тривалість перебування у статичній позі (сидячи) у поєднанні з високим нервовим напруженням створює м'язові затиски, які психосоматично закріплюють стан стресу;

- ергономіка соціального простору – відсутність бар'єрів між фахівцем та клієнтом, які часто відділені лише робочим столом; постійне порушення клієнтами «інтимної зони» (ближче ніж 0,5 метра) та їх експресивна поведінка змушують працівника перебувати у стані постійної мобілізації («оборонна позиція»).

Отже, професійна діяльність працівників служби зайнятості є складною та багатогранною, вимагає високого рівня професіоналізму, психологічної компетентності та емоційної витривалості. Психологічний зміст їхньої праці полягає у постійному розв'язанні конфлікту між потребами клієнта, вимогами ринку та рамками закону. Особливу значущість набуває вміння ефективно взаємодіяти з різними категоріями населення, зокрема вразливими групами, ветеранами та ВПО. Успішність цієї діяльності визначається не лише знаннями законодавства чи ринку праці, а й здатністю налагоджувати довірливі стосунки, підтримувати клієнтів у складних життєвих ситуаціях і сприяти їхній соціальній інтеграції.

У зв'язку з цим важливим є розвиток психологічної компетентності працівників служби зайнятості, впровадження програм підтримки їхнього психічного здоров'я та створення сприятливих умов професійної діяльності, що сприятиме підвищенню якості надання послуг та загальної ефективності системи зайнятості. На сьогодні у Тернопільському обласному центрі зайнятості прийнято Програму психосоціальної підтримки на робочому місці, яка враховує згадані заходи.

ЛІТЕРАТУРА

1. Гришина Н.В. Державна служба зайнятості у сучасній системі органів публічної адміністрації : Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія ПРАВО. 2024, № 86: ч. 3. С. 278-284. URL: <https://doi.org/10.24144/2307-3322.2024.86.3.42> (Дата звернення 25.03.2026)
2. Кудінова М., Кожанова Д. Психологічні особливості внутрішньо переміщених осіб: теоретичний аналіз проблеми : Наукові праці Міжрегіональної академії управління персоналом. Психологія. 2024, № 2 (63). С. 17–24. URL: <https://doi.org/10.32689/maup.psych.2024.2.2> (Дата звернення 25.03.2026)
3. Куклишин О., Хижняк А. Практичні рекомендації «Як досягти кар'єрного успіху після військової служби». URL: https://www.dcz.gov.ua/assets/pdfs/carrier_veteran.pdf (Дата звернення 25.03.2026)
4. Матвієнко Л. І. Синдром емоційного вигорання у працівників служби зайнятості: діагностика та корекція. Ринок праці та зайнятості населення. 2013. № 1. С. 38-42. URL: http://nbuv.gov.ua/UJRN/rpzn_2013_1_11 (Дата звернення 20.03.2026)
5. Методичні рекомендації «Гайд безбар'єрних подій. Люди з досвідом війни. Гідність. Взаємодія». URL: <https://bf.in.ua/vzaiemodiia-z-liudmy-iaki-maiut-bojovuj-dosvid/> (Дата звернення 20.03.2026)
6. Пузирьов С. В., Лаптев І. М. Психологічні особливості професійного вигорання фахівців в умовах війни в Україні. Психологічні особливості професійної діяльності фахівців в умовах воєнного стану. URL: https://psych.vernadskyjournals.in.ua/journal/3_2025/30.pdf (Дата звернення 25.03.2026)