

emergence of a new professional environment to which a person must adapt. Computer ergonomics aims to study human activity in the "man-machine-production environment" system and considers the interaction of system components, in particular, the main aspects of the compatibility of system elements.

In recent decades, information technologies have experienced very rapid growth. At this time, it is impossible to imagine human activity in any field without the use of information technologies. The use of appropriate information and computer technologies and education, which provides permission to make the educational process more individualized, enables the use of global resources for learning, communication and exchange of experience from other countries, etc., has become significantly widespread [2].

Therefore, the development and use of information technologies has become very important in recent years. This is connected with the intensification of professional activities and education, the need for quality solutions to professional tasks, the emergence and development of new industrial and educational technologies. The introduction of the latest information technologies significantly expands the possibility of long-term development of the "man-machinery-professional environment" system.

### **Список використаної літератури**

1. Демідова Ю.Є. Шахова Г.А. Інформаційні технології як складова Техніко-технологічного розвитку суспільства. Наукова школа академіка Івана Зязюна у працях його соратників та учнів: матеріали V науково-практичної конференції 22–23 травня 2019 року ; За заг. ред. Романовського О.Г. Х. : НТУ «ХПІ», 2019. 231 с.

2. Шахова Г.А. Основи інформатики, інформаційні технології та комп'ютерна ергономіка для гуманітарних напрямків : навч. посібник ; Г.А. Шахова, Ю.Є. Демідова, О.В. Квасник. Харків : НТУ «ХПІ», 2019. 116 с.

*ДУХНО Ніна Вікторівна*

здобувач другого (магістерського) рівня вищої освіти, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків);

*ГРИБКО Ольга Владиславівна*

к.держ.упр., Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків)

### **ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА УЧАСНИКАМ БОЙОВИХ ДІЙ**

Політика держави щодо підтримки учасників бойових дій і членів їх сімей має носити комплексний та всеохоплюючий характер. Адже соціальний захист учасників бойових дій і їх сімей це питання медичного забезпечення та реабілітації, юридичного супроводження, працевлаштування та стимулювання самозайнятості, надання різноманітних пільг тощо.

На сьогоднішній день чинним законодавством передбачено чимало актів, які різною мірою передбачають захист прав та інтересів, надання матеріальної

допомоги, пільг та інше соціальне забезпечення учасникам бойових дій та членам їх сімей. Утім, ситуація, яку переживає Україна впродовж декількох років, є такою, що виходить за межі звичайного людського досвіду. Військові дії спричиняють значне порушення життєдіяльності людей, шкоду їх здоров'ю, і зокрема, психічному. Вочевидь гостро постає потреба у психологічній допомозі та супроводі цілих соціальних груп, а також у психологічній допомозі окремим людям – дітям, дорослим, постраждалим родинам, і, особливо, дорослим військовозобов'язаним чоловікам, які були задіяні у бойових діях.

Тому на нашу думку, не зважаючи на пристойну матеріальну та соціальну допомогу від держави, військовослужбоці постійно потребують допомоги психолога. Дуже часто учасники бойових дій залишаються сам на сам з травмами та власними проблемами. Також, сім'ї знаходяться поза розумінням як допомогти, куди звернутися за підтримкою, що робити, максимально полегшити час реабілітації або «переходу» військового до буденного – мирного життя.

Учасники бойових дій є однією з найбільш травмованих суспільних ланок в теперішній час в Україні. Травми які вони отримують під час несіння служби і захисту нашої Батьківщини можуть кардинально змінити життя на «До» і «Після». Психіка перенапружена, не справляється з травмуючими ситуаціями, відсутністю відпочинку, «моральної» реабілітації [2]. Психологічна допомога в такий тяжкий час дуже актуальна для військових вона повинна бути розповсюджена в усіх можливих куточках кожного міста та області.

Дуже важливим є підтримка учасників бойових дій під час реабілітації після психічної чи фізичної травми, а особливо після закінчення військових дій. Адже характерними для такої ситуації є знаходження в постійній бойовій готовності, відсутність або часткова відсутність сну, нервова система працює до повного виснаження. Кожен військовий переносить тяжкі психологічні травми коли перебуває в постійній тривозі, коли його звичайне життя перемінилось до не пристосованих умов, страх на власне життя, втрати близьких, особливо присутність при втратах. Психіка стає слабкою, нестійкою, їй потрібна допомога висококваліфікованих фахівців, підтримка є невід'ємною, обов'язковою, без неї не можливо справитися людині, яка є учасником бойових дій.

Надати психологічну допомогу учасникам бойових дій можна таким чином:

1. Кожен військовий госпіталь, громадська лікарня та всі можливі заклади, які здійснюють медичну допомогу військовим, повинен мати в штаті психологів, що зможуть надати психологічну підтримку, яку потребує військовий.

2. Розвивати соціальні організації, що можуть надавати психологічну підтримку у зовнішньому світі, до яких будь хто з військових зможе звернутися за допомогою, підтримкою, можливо направленням до потрібного спеціаліста.

3. Проводити тренінги, які зможуть надати компетентну інформацію сім'ям учасників бойових дій, як вдома можна допомогти, підтримати, що говорити, як себе поводити з військовослужбовцем, особливо який отримав дуже серйозні травми, чи пережив різного виду шок.

4. Проводити тренінги по підтримці дітей військовослужбовців, особливо які пережили окупацію, насильство тощо [1; 3].

Загалом, впровадження сучасних та дієвих програм психологічної допомоги учасникам бойових дій має стати частиною державної політики України. Крім цього, потребують розробки та застосування програми допомоги тим, хто допомагає – екстремальним психологам, адже тривале отримання

негативної емоціогенної інформації прямо чи опосередковано впливає на особистість та поведінку психологів, враховуючи, що їх професійна діяльність апріорі передбачає високий рівень емпатичності.

Також важливо надавати психологічну допомогу дружинам військовослужбовців. Спеціальні програми надають як теоретичні знання про те, як давати собі раду з депресивними думками, долати стресовий розлад, конструктивно вирішувати конфлікти, зважаючи на загострене сприйняття багатьох речей, так і тренінги з релаксації і саморегуляції.

### **Список використаної літератури**

1. Будницька О. А. Індивідуально - особистісні детермінанти емоційних переживань у психотравмуючій ситуації : Автореф. дис. канд. психол. наук: Київськ. нац. ун-т. Київ, 2002 р. 26 с.

2. Повернутися до мирного життя і не збожеволіти. Чи працює в Україні психологічна реабілітація ветеранів. URL : <https://www.pravda.com.ua/rus/articles/2021/02/21/7284022/>

3. Профілактика посттравматичних стресових розладів: психологічні аспекти : метод. посіб. Упор. : Д.Д. Романовська, О.В. Ілащук. Чернівці : Технодрук, 2014 р. 133 с.

*КВАСНИК Ольга Віталіївна*

к.пед.н., проф., Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків);

*ВЛАСОВА Марія Дмитрівна*

здобувач першого (бакалаврського) рівня вищої освіти, Національний технічний університет «Харківський політехнічний інститут» (Україна, м. Харків)

## **ПРИЙОМИ ВЗАЄМОДІЇ ПІД ЧАС ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРОДАВЦІВ**

Розвиток сфер обслуговування у контексті збільшення поля потреб людини передуює розвитку нових завдань, основні з яких охоплюють сферу обслуговування, адже її основним завданням є найбільш успішне забезпечення потреб населення. Таким чином, ринкова економіка зосереджує увагу на доборі висококваліфікованих працівників у сфері торгівлі, оскільки саме від цієї посади залежить успішність збуту продукції. Відомо, що попит на ті чи інші товари залежить не тільки від того, чи актуальні або необхідні вони для людини, але й від професійних якостей продавців. Дослідження особистісних якостей та прийомів діяльності продавців дозволяє сформулювати уявлення про прийоми взаємодії, що використовуються у сфері обслуговування, та про якості продавців, що є вирішальними під час професійної діяльності.

З огляду на особистісні характеристики успішних продавців, до компонентів професіоналізму зараховують такі, як: високий рівень розвитку комунікативних якостей, здатність вступати в контакт та вміти виявляти побажання покупця, аргументуючи та демонструючи переваги наявних позицій,