

The key role of emotional intelligence in ATC was presented by following characteristics: the high level of emotional intelligence in ATC is the main attribute in formation of situational psychological readiness as it is expressed in a high emotional competence that is responsible for emotional regulation, inner mobilization and disposition to work; EI helps out to form good SA, as it mobilizes ATC to be in control of their attention, make effective and accurate judgments; EI enables ATC to make a strong and effective team coordination; EI facilitates a high level of self-motivation and goal awareness in ATC.

Keywords: emotional intelligence, psychological readiness, situational psychological readiness, situation awareness, air traffic control, air traffic controllers (ATC).

Відомості про автора

Запорожець Тетяна Олександрівна, аспірантка кафедри авіаційної психології гуманітарного інституту Національного авіаційного університету, м. Київ, Україна.

Zaporozhets, Tetiana Oleksandrivna, postgraduate student, Department of aviation psychology, Humanities Institute, National Aviation University, Kyiv, Ukraine.

E-mail: zaporozhets.tanya@gmail.com

УДК 159.922:33/:336.7-051

Кушніренко К.О.

ПОРІВНЯЛЬНИЙ АНАЛІЗ ТА ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІОГРАФІЇ В СИСТЕМІ «ЛЮДИНА-ТЕХНІКА» ТА «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА»

Кушніренко К.О. Порівняльний аналіз та особливості професіографії в системі «людина-техніка» та «людина-людина». Стаття присвячена вивченню особливостей професіографії діяльності фахівців різних систем – системи «людина-людина» та «людина-техніка». Представлена загальна схема побудови професіографії діяльності фахівців різних сфер, яка має 3 блоки: загальну характеристику професії, основні виробничі операції і умови праці, та психограму. Описана психограма представників кожної з систем – практикуючого лікаря як представника системи «людина-людина» та авіаційного диспетчера, як представника системи «людина-техніка». Водночас представлений порівняльний аналіз цих двох систем на основі виокремлених 10 пунктів.

Ключові слова: професіографія, система, банківська сфера, аналіз, порівняння, людина, техніка, психологічні особливості, діяльність, схема.

Кушніренко К.О. Сравнительный анализ и особенности профессиографии в системе «человек-техника» и «человек-человек». Стаття посвящена изучению особенностей профессиографии деятельности специалистов разных систем – системы «человек-человек» и «человек-техника». Представлена общая схема построения профессиографии деятельности специалистов разных сфер, которая имеет 3 блока: общую характеристику профессии, основные производственные операции и условия труда, и психограмму. Описана психограмма представителей каждой из систем – практикующего врача как представителя системы «человек-человек» и авиационного диспетчера, как представителя системы «человек-техника». В то же время представлен сравнительный анализ этих двух систем на основе выделенных 10 пунктов.

Ключевые слова: профессиография, система, банковская сфера, анализ, сравнение, человек, техника, психологические особенности, деятельность, схема.

Постановка проблеми. Вивчаючи особливості професійної діяльності, використовуючи різні підходи та принципу аналізу, ми працюємо над створенням професіографії. Професіографія в кожному окремому випадку має свої особливості, звертає більше уваги на той чи інший аспект, при цьому деякі складові можуть зовсім виключатись з професіограми. Розглядаючи різноманітні професії, які є представники різноманітних систем, професіографія видозмінюється, але існує загальна схема професіографії. [4]

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Відомо, що нині на високому рівні розроблено професіографії в системі «людина-техніка» льотчиків (Б. Ломов, 1987), моряків (М.С. Корольчук, 1997), рятувальників (С.М. Миронець, О.В. Тімченко, 1998–2013), операторів (В.І. Осьодло, 2014). Водночас теоретичний аналіз проблеми професіографії в системі «людина-людина» у цілому і зокрема працівників банківської сфери потребує покращення. Умови і психологічні особливості професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери зумовлюють їх ефективне функціонування завдяки «людським факторам» [3].

Мета статті: здійснити порівняльний аналіз систем «людина-техніка» та «людина-людина», і виявити особливості професіографії в цих системах.

Вклад основного матеріалу і результатів дослідження. Схема професіографії, за В.О. Бодровим:

I. Загальна характеристика професії (описова частина професіограми).

1. Визначення професії та короткі відомості про її призначення; соціально-економічне значення, перспективи її розвитку; поширеність, зв'язку з іншими професіями; типові установи, підприємства; рівень технічної складності, автоматизації; основні виробничі операції.

2. Вимоги до загальної і спеціальної підготовки, роль індивідуальних якостей, склад робочих груп; перспективи просування по службі, стимулювання професійної діяльності, зарплата.

3. Режим праці та відпочинку, розподіл робочого часу.

II. Основні виробничі операції і умови праці.

1. Найменування і основний зміст найбільш важливих операцій (перерахування та аналіз).

2. Основні завдання, які вирішуються працівником.

3. Характеристика дій працівника по ряду параметрів; характеристика параметрів швидкості, точності, координаційної складності виконуваних робочих операцій; вимоги до фізичної витривалості.

4. Характеристика робочих місць, показники санітарно-гігієнічних умов.

III. Психограма.

1. Психологічні функції і системи аналізаторів, що знаходяться під переважним навантаженням і мають найбільшу важливість для забезпечення процесу роботи. Пороги відчуття (абсолютні, диференціальні та оперативні пороги в аналізаторах, провідних для даної професії).

2. Характеристика включення в роботу різних аналізаторів, їх взаємодія, ступінь напруги в різні періоди часу. Характеристика їх необхідної лабільності.

Просторове сприйняття і сприйняття часових інтервалів. Найважливіші характеристики і способи його організації.

Характеристика параметрів швидкості, точності, координаційної складності виконуваних операцій. Темп діяльності. Стійкість моторних відповідей при тривалому їх повторенні.

3. Переважний вид установки (на швидкість, точність, надійність, безпека тощо).

4. Швидкість формування та переробки навичок, їх міцність.

5. Особливості зберігання інформації. Обсяг і характер матеріалу для запам'ятовування. Вимоги до пам'яті (довготривалої, короткочасної, оперативної).

6. Характеристика переважних способів переробки інформації, прийняття рішень. Вимоги до широти і чіткості асоціацій, швидкості розумових операцій, продуктивності мислення, його гнучкості і критичності.

7. Вимоги до надійності в роботі: допустимі кількісні відхилення від заданого значення; допустимі коливання часу виконання дій.

8. Характеристика типових помилок у роботі; за кількісними та якісними ознаками; за мотивацією (негативною, позитивною); за ступенем усвідомленості; залежно від інформаційного завантаження (в результаті надмірного обсягу або швидкості надходження інформації, недовантаження, монотонності в роботі, шумів, за відсутності шумів): залежно від функціонального стану спеціаліста (при нормальному стані організму, в результаті стомлення, впливу факторів середовища, емоційних впливів, під впливом патологічного процесу).

9. Наявність і частота ситуацій, які викликають емоційну напруженість, що вимагають великих вольових зусиль, великої відповідальності (ситуації, різко мінливі, що вимагають роботи в умовах дефіциту або надмірності часу або інформації, робота в умовах небезпеки тощо). Вимоги до емоційної стійкості. Вимоги до вольових якостей і рис характеру (сміливість, рішучість, наполегливість, самовладання, винахідливість тощо).

10. Особливості професійного спілкування і вимоги до комунікативних рис особистості.

Таким чином, на підставі аналізу найважливіших елементів досліджуваної професії виявляються психічні якості, що мають вирішальне значення; необхідні і бажані; несумісні з даною діяльністю; комплексні, що визначають успіх діяльності. Потім формулюються вимоги до психічних якостей працівника.

У заключній частині розглядаються також можливості виховання та компенсації психологічних якостей, важливих для успішної діяльності і даються рекомендації з безконфліктної переорієнтації особистості для випадку непереборного протиріччя між позитивною мотивацією до діяльності і невідповідністю властивостей індивіда її вимогам [1].

Оскільки наша стаття направлена на дослідження психологічних особливостей професіографії діяльності спеціалістів банківської сфери, що є представниками системи «людина-людина», то для більшого розуміння особливостей діяльності представників даної системи, необхідно розглянути психограму практикуючого лікаря, як представника системи «людина-людина» та порівняти її з психограмою авіаційного диспетчера, як представника протилежної системи, а саме «людина-техніка».

Психограма практикуючого лікаря

Лікаря, безумовно, необхідно мати міцне здоров'я, тому що він зобов'язаний у будь-яку погоду, в будь-який час дня і ночі йти на виклик хворого. У нього має бути гарний імунітет. Через те що лікарю доводиться бувати в тісному фізичному контакті з іншими хворими, особливо при цьому чутливими, то він і сам має бути вільним від усяких подразливих чи непріємних хвороб і фізичних недоліків, як, наприклад, висип, спітнілі руки, гнилі зуби тощо [3].

Вимоги до нервової системи практикуючого лікаря надзвичайно великі: нерегулярність способу життя, занепокоєння і важка відповідальність професії, пригнічуючи враження від людських страждань, нарешті, незабезпеченість його власного матеріального існування.

Оскільки лікареві в необмеженій кількості доступні всі ліки й отруйні речовини, для нього є особливою небезпекою та конструктивна слабкість нервової системи, що виражається в хворобливому потягу до збудливих і дурманних засобів. Для лікаря бажана сильна мускулатура ніг і значна сила рук. Для успіху лікаря мають значення приємне звертання й особливо виразний голос, тому що вони полегшують установлення душевного контакту з хворим, сприяють дії навіювання [3].

Лікар повинен вміти долати мимовільні прояви відрази чи огиди. Лікар має володіти гостротою і тонкістю сприйняття почуттів, особливо: 1) здатністю розрізнення кольору для судження про характер висипу, дослідження крові і т.п.; 2) дуже тонкою здатністю розрізнення шумів при вистукуванні та вислуховуванні; 3) тонко розвинутим нюхом; 4) тонко розвинутим відчуттям дотику для дослідження, тобто при обмацуванні органів; 5) бажана чутливість до зміни температури; 6) здатністю швидко і доцільно реагувати при наданні

першої допомоги у нещасних випадках. Особливо важливо володіти візуальним (зоровим) типом уявлення та бути спостережливим стосовно чуттєвих, і особливо наочних речей.

Лікар має тонко розуміти внутрішнє життя пацієнта, тому що при удаваних чисто фізичних захворюваннях часто важливу роль грають психічні фактори. Уважність лікаря має бути завжди напружена. Лікареві необхідно володіти здатністю зосереджувати увагу на нових об'єктах. Діяльність лікаря вимагає розпорядливості. Увага лікаря має бути спрямована на зовнішній світ, тому що професія пов'язана винятково з цим світом. Йому треба запам'ятовувати ті різноманітні висновки, які він робить при відвідуванні різних пацієнтів. Лікар має утримувати в пам'яті зроблені ним спостереження протягом хвороби і по можливості й після неї на випадок нового захворювання [3].

Лікарю необхідні надійна пам'ять та великі пізнання. Для нього важлива акустична та дотикова пам'ять. Велике значення має вміння швидко і точно користуватися своїм досвідом. Для діяльності лікаря бажані чуйність, тому що він постійно знаходиться у зіткненні зі страждаючими людьми. Для нього ж самого занадто глибокий жаль є тяжким, а у відомих випадках і небезпечним. Лікар має володіти здатністю швидко відходити від неприємних почуттів. Має придушувати багато неприємних зорових і нюхових вражень. Лікареві потрібен суб'єктивний тип уявлень, тому що діяльність всебічно спирається на особистий вплив людини на людину.

Для лікаря має насамперед значення інтерес до питань природознавства, до людини в першу чергу з фізіологічної сторони, а потім також і до щирсердечного життя людини, і до соціальних відносин. Уміння ладнати з колегами бажано для лікаря значною мірою, тому що у своїй практиці він часто змушений радитися з лікарями-фахівцями. Той хто швидко стомлюється, зовсім не підходить до лікарської діяльності. Лікар має бути наполегливим, повинен мати значну непіддатливість стосовно прохань, бажань хворого або оточуючих його. Бажано, щоб лікар керувався переважно доводами розуму. Лікарю нерідко потрібен організаторський та педагогічний талант. Він має неодмінно володіти почуттям такту і врівноваженості. Лікар повинен бути схильним до порядку і акуратності [3].

Психограма авіаційного диспетчера

Професійне середовище диспетчера містить у собі природні елементи, технічні елементи й соціальні елементи. Можна поділити психологічні завдання які виконує диспетчер, на три великі групи: 1) завдання, пов'язані з прийомом інформації; 2) завдання, пов'язані з процесом збереження і переробки інформації; 3) завдання, пов'язані з передачею переробленої інформації [3].

Для вирішення багатьох професійних завдань вагоме значення має наявність відповідних умінь і навичок. Необхідно розрізнити стабільні і динамічні характеристики, властивості, що піддаються розвитку, або компетенції й властивості, значною мірою обумовлені природними особливостями. З огляду на досить високий рівень зорових і слухових сигналів, що надходять до диспетчера, можна вважати, що така діяльність не висуває підвищених вимог до зорової і слухової чутливості диспетчера. Досить мати звичайний, нормальний слух і нормальний зір.

Безперервний потік досить інтенсивних сигналів, характерний для діяльності диспетчера, потребує від нього сенсорної стійкості. Необхідні стійкість уваги, пильність, оскільки вони прямо залежать від сили збуджувального процесу. На успішність збереження стійкої професійної уваги впливають такі характеристики особистості, як відповідальність, зацікавленість. Переключення уваги в диспетчера відбувається безупинно, в напружені періоди роботи – до п'яти і більше разів за хвилину. Воно може бути ситуативним, але може і підкорятися внутрішньому планові диспетчера. Наявність таких схем послідовності переключення уваги для типових ситуацій являє собою основу вміння, що забезпечує швидке, звичне, таке, що не потребує зусиль, переключення уваги на той об'єкт, який в цей момент є найбільш значущим. Занадто швидкий темп стомлює працівника. При занадто повільному переключенні можна упустити важливі зміни в обстановці. Тому темп переключення уваги залежить від ступеня вірогідності таких змін. Оцінка ступеня мінливості ситуації в певний момент і передбачення ступеня мінливості ситуації в найближчому майбутньому виробляються в диспетчера в процесі придбання професійного досвіду і є важливими компонентами атенційних умінь [3].

Вимоги до обсягу довгострокової пам'яті диспетчера звичайні, а до обсягу оперативної пам'яті порівняно високі. Важливим є мнемічне вміння – це вміння запам'ятовувати, зберігати, актуалізувати зведення, що зберігаються, а також вміння відфільтровувати інформацію, яка вже використана і не буде потрібна надалі. Безперервні зміни повітряної обстановки висувають підвищені вимоги до швидкості протікання розумових процесів. Необхідно підкреслити також особливу роль такої властивості, як критичність мислення. Для роботи в оптимальному режимі не потрібно, щоб швидкість і точність психомоторних реакцій перевищувала середні значення. Обов'язковою умовою є відсутність дефектів мови. Важлива тривалість голосових зв'язувань. До голосності, виразності мови немає підвищених вимог. Важливі також такі комунікативні властивості, як легкість вступу в контакт, доброзичливість. Витримка, самовладання, ініціативність, рішучість, сміливість впливають на успішність рішення оперативних задач, особливо в умовах дефіциту часу або неповноти інформації. В оптимальному режимі важливою емоційно-вольовою функцією є збереження активності та працездатності в умовах недовантаження інформацією та в умовах стомлення, що поглиблюється [3].

Проаналізувавши та описавши психограму практикуючого лікаря, як представника системи «людина-людина», та психограму авіаційного диспетчера, як представника системи «людина-техніка», можемо зробити порівняльний аналіз цих двох професій:

1. У системі «людина-людина» до працівника висуваються підвищені вимоги до зовнішнього вигляду, в той час як в системі «людина-техніка» вимоги є звичайними.
2. Вимоги до фізичного здоров'я більш високі в системі «людина-людина», ніж у системі «людина-техніка».
3. Нервова система людини потребує підвищених вимог до працівників як системи «людина-техніка», так і системи «людина-людина».
4. Вимоги виразності голосу існують в обох системах.
5. У будь-якій системі діяльності необхідно є здатність швидко і доцільно реагувати при екстремальних ситуаціях.
6. До працівників системи «людина-людина» висуваються вимоги щодо тонкого розуміння внутрішнього життя людини, в той час як в системі «людина-техніка» таких вимог не існує.
7. Будь-яким працівникам має бути характерна здатність тримати увагу в напруженому стані.
8. У системі «людина-техніка» підвищені вимоги до оперативної пам'яті, в той час як в системі «людина-людина», а саме діяльності лікаря, важлива здорова акустична і дотикова пам'ять.
9. Усім працівникам має бути характерна акуратність і порядок.
10. У системі «людина-людина» працівник має володіти суб'єктивним типом уявлень, оскільки є особистісний вплив людини на людину, а в системі «людина-техніка» такого впливу немає, тому необхідним є об'єктивний тип уявлень [2; 3; 5].

Таким чином, професіографія в кожній системі має свої особливості, акценти, певні складові, які є притаманними усім, або ж, навпаки, присутніми лише в професіографії окремої професії.

Вивчаючи різноманітні професіограми різних систем, безпосередньо представників системи «людина-людина», банківських працівників, ми побачили, що професіограми працівника банківської сфери, які існують на сьогоднішній час, створені на практичному, повсякденному рівні, а ті, які існують в Ощадному банку України, були розроблені ще в 20 столітті і не є достатньо повними.

Як приклад, наведемо складові професіограми «Контролера-касира Ощадного банку»:

1. Соціально-економічна характеристика професії:

- галузь народного господарства; – потреба в кадрах; – географія професій;
- тип підприємства чи організації; – тип первинного колективу.

2. Виробнича характеристика професії:

- місце роботи; – знаряддя праці; – предмет праці; – мета праці; – основні виробничі операції; – професіональне знання, уміння, навички;

3. Санітарно-гігієнічна характеристика професії:

- ступінь ваги і напруженості праці; – обмеження по статі і віку; – змінність;
- режим праці і відпочинку; – завантаженість аналізаторів; – несприятливі фактори; – медичні протипоказання;

4. Вимоги професії до індивідуально психологічних особливостей фахівця:

- нейродинаміка; – психомоторика; – добова біоритміка; – сенсорно - перцептивна сфера; – пам'ять; – увага; – мислення; – інтелект; – емоційно - вольова сфера; – риси характеру [4].

Таким чином, можна зробити висновок, що хоча перераховані складові виступають елементами професіографії, вони є досить мінімізованими. А така головна складова професіографії, особливо в системі «людина-людина», як психограма, має лише перелік властивостей психіки, які зовсім не розкриті і не описані. Більшість уваги приділяється технічній стороні діяльності, що не є головним при роботі з людьми.

Висновки. Здійснивши вивчення особливостей професійної діяльності, використовуючи різні підходи та принципу аналізу, ми працюємо над створенням професіографії. Професіографія – це комплексний метод вивчення й опису змістовних і структурних характеристик професії з метою встановлення особливостей взаємин суб'єкта праці з компонентами діяльності та її функціонального забезпечення. Професіографія в кожному окремому випадку має свої особливості, звертає більше уваги на той чи інший аспект, при цьому деякі складові можуть зовсім виключатись з професіограми.

Загальна схема професіографії включає: загальну характеристику професії, основні виробничі операції і умови праці та психограму. Здійснивши опис та порівняльний аналіз психограм системи «людина-людина» та «людина-техніка», ми з'ясували, що професіографія в кожній системі має свої особливості, акценти, певні складові, які є притаманними усім, або ж, навпаки, присутніми лише в професіографії окремої професії.

Професіографія в банківській системі має такі компоненти: соціально-економічна характеристика професій, виробнича характеристика професії, санітарно-гігієнічна характеристика професії та вимоги професії до індивідуально психологічних особливостей фахівця. Всі ці компоненти є лише перерахованими і не описаними. Тому розробка професіограми банківського працівника є актуальною і необхідною, оскільки є нерозвинутою за часів сьогодення.

Перспективи подальших досліджень полягають у поглибленому вивченні професії системи «людина-людина», а саме спеціаліста банківської сфери та створенні авторської професіограми та психограми для таких працівників на основі отриманих даних шляхом емпіричного дослідження.

Список використаних джерел

1. Бодров В.А. Психология профессиональной пригодности : [учеб. пособ. для вузов]. – [2-е изд.] / В.А. Бодров. – М. : ПЕРСЭ, 2006. – 511 с.
2. Зеер Э.Ф. Психология профессий : учеб. пособие для студентов вузов / Э.Ф. Зеер. – М. : Академ. проект ; Екатеринбург : Деловая книга, 2003. – 336 с.
3. Корольчук М.С. Теорія і практика професійного відбору / М.С. Корольчук, В.М. Крайнюк. – К. : Ніка-Центр, 2006. – 536 с.
4. Лобанова Н.Т. Банковское дело / Банки: организация и персонал / Н.Т. Лобанова. – М. : Центр Развития Карьеры «Формула Успеха», 2004. – 448 с.
5. Лукашевич Н.П. Психология труда : учеб. пособие / Н.П. Лукашевич, И.В. Сингаевская, Е.И. Бондарчук. – [2-е изд., доп. и пере-раб.] – К. : МАУП, 2004. – 112 с.

Spisok vikoristanih dzherel

1. Bodrov V.A. Psykholohyya professyonal'noy pryhodnosti : [ucheb. posob. dlya vuzov]. – [2-e yzd.] / V.A. Bodrov. – M. : PERSE, 2006. – 511 s.
2. Zeer E.F. Psykholohyya professyy : ucheb. posobyе dlya studentov vuzov / E.F. Zeer – M. : Akadem. proekt ; Ekaterynburh : Delovaya knyha, 2003. – 336 s.
3. Korol'chuk M. S. Teoriya i praktyka profesiynoho vidboru / M.S. Korol'chuk, V.M. Kraynyuk. – K. : Nika-Tsentr, 2006. – 536 s.
4. Lobanova N.T. Bankovskoe delo / Banky: orhanyzatsyya y personal / N.T. Lobanova. – M. : Tsentr Razvytyuya Kar'ery «Formula Uspekha», 2004. – 448 s.
5. Lukashevych N.P. Psykholohyya truda : ucheb. posobyе / N.P. Lukashevych, Y.V. Synhaevskaya, E.Y. Bondarchuk. – [2-e yzd., dop. i pere-rab.]. – K. : MAUP, 2004. – 112 s.

Kushnirenko, K.O. Comparative analysis and distinctive features of profессиography in the man-machine and man-to-man systems. This article deals with the distinctive features of profессиography of professionals' work in the man-machine and man-to-man systems. The author presents the design of profессиography for various professions which has three blocs: the profession's general characteristics, basic work operations and work conditions, and a psychogram. The author describes the psychograms of the representatives of each system: a medical practitioner as a representative of the man-to-man system and the air controller as a representative of the man-machine system.

The two systems are being compared according to ten items: 1) appearance requirements – higher in the man-to-man system than in the man-machine system; 2) physical health requirements - higher in the man-to-man system than in the man-machine system; 3) the nervous system has increased requirements for workers in both systems; 4) requirements for expressive voice exist in both systems; 5) both systems require quick reactions in emergencies; 6) requirements for subtle understanding of humans' inner life - higher in the man-to-man system, absent in the man-machine system; 7) both systems are characterized by the workers' ability to keep attention focused for a long time; 8) the man-machine system requires well-developed operative memory, while the man-to-man system (physician) needs well-developed acoustic and tactile memories; 9) both systems' workers are characterized by neatness and discipline; 10) the type of ideas - subjective in the man-to-man system and objective in the man-machine system.

The author pays special attention to the bank employees' profессиogram made up of four components: the profession's socio-economic characteristics, work characteristics, sanitary-hygienic characteristics, and the requirements for employees' psychological characteristics.

Keywords: profессиography, system, banking, analysis, comparison, man, technology, psychological characteristics, activity, diagram.

Відомості про автора

Кушніренко Катерина Олегівна, аспірант кафедри психології Київського національного торговельно-економічного університету, м. Київ, Україна.

Kushnirenko, Kateryna Olegivna, post-graduate student, dept. of psychology, Kyiv National University of Trade and Economics, Kyiv, Ukraine.

E-mail: Voronina_@bigmir.net

УДК 159.99

Лазос Г.П.

ОСОБЛИВОСТІ НАДАННЯ ПСИХОЛОГІЧНОЇ ДОПОМОГИ ВНУТРІШНІМ ПЕРЕСЕЛЕНЦЯМ З КРИМУ

Лазос Г.П. Особливості надання психологічної допомоги внутрішнім переселенцям з Криму. В статті наводиться узагальнення первинного досвіду надання психологічної допомоги внутрішньо переселеним особам. Розглядаються причини, що призвели до вимушеного переселення громадян України, визначені функції психолога у роботі з такою категорією постраждалих. Виділені та описані характерні психічні стани та особливості поведінки переселенців. У статті розкрито психолого-філософську теорію травми за Р. Рорадоріосом, яку покладено в основу технології надання психологічної допомоги постраждалим. Наведені загальні принципи групової роботи з переселенцями, ефективні методи і методики для роботи з травмою. Окреслені перспективи наступних досліджень.

Ключові слова: тимчасово переселені особи, переселенці, психологічна допомога, психічні стани, травма, групова психотерапія.

Лазос Г.П. Особенности предоставления психологической помощи внутренним переселенцам из Крыма. Статья посвящена обобщению первичного опыта предоставления психологической помощи внутренне переселенным лицам. Рассматриваются причины, которые привели к вынужденному переселению граждан Украины, определены функции психологов в работе с такой категорией пострадавших. Выделены и описаны характерные психические состояния и