VETERAN HUB

КАР’ЄРНЕ КОНСУЛЬТУВАННЯ

Методологія надання послуги

Sverige Sida HELVETAS

Відповідальність за зміст матеріалу несе Ветеран Хаб. Усі заяви та думки, викладені в цьому матеріалі, є точкою зору авторів і необов’язково відображають офіційну позицію Уряду Швеції, Шведського агентства з питань міжнародної співпраці та розвитку чи Helvetas.

Лютий 2026

Анотація

Цей документ визначає стандарти й підходи до надання послуги кар’єрного консультування у Ветеран Хабі. Методологія передусім розроблена для роботи з ветеранами та ветеранками, але також окреслює підходи до роботи з членами їхніх родин. Вона описує повний цикл взаємодії з клієнтами й клієнтками — від первинного запиту до оцінювання результатів — і ґрунтується на практичному досвіді надання послуг, аналізі запитів клієнтів і клієнток та сучасних підходах, які використовуються в Україні й за кордоном.

У документі окреслено межі послуги, принципи її надання, логіку етапів кар’єрного консультування, а також підходи до вибору інструментів залежно від рівня глибини роботи з клієнтом чи клієнткою.

Методологію підготувала команда Ветеран Хабу в межах проєкту «Стійкість: розбудова сталого та інклюзивного ринку праці в Україні». Проєкт реалізується в межах угоди між Шведським Агентством з питань міжнародної співпраці та розвитку (Sida) і Helvetas Swiss Intercooperation за підтримки Швеції.

Всі заяви та думки в документі є виключною відповідальністю авторів і не обов'язково відображають офіційну позицію уряду Швеції, Шведського Агентства з питань міжнародної співпраці та розвитку чи Helvetas.

Авторська команда

Менеджмент
Єлизавета Канєвська — менеджерка проєкту

Аналітика
Анна Костенко — головна аналітикиня

Авторки

Анна Шкумат — зовнішня експертка, методологиня
Аліна Зінченко — старша фахівчиня напряму кар’єрного консультування
Ольга Кучер — директорка напряму послуг

Рецензування
Ірина Галузінська — керівниця HR-відділу (HRBP)

Редакція
Елеонора Чорноморченко — головна редакторка
Ангеліна Олійник — редакторка

Дизайн
Вікторія Денисова — дизайнерка

Про організацію

Ветеран Хаб — мережа сталої підтримки ветеранів, ветеранок і близьких воїнів та воїнок. Організація працює з 2018 року та надає юридичні консультації, психологічну підтримку, кар'єрні консультації і персональний супровід. Мережа об'єднує простори в Києві та Вінниці, мобільні офіси для доставлення послуг додому в Київській і Вінницькій областях та національну Лінії підтримки, що працює за телефоном: 067 348 28 68.

На основі щоденного досвіду взаємодії з ветеранами, ветеранками та їхніми сім'ями організація проводить глибинні дослідження, адвокатує покращення добробуту, розробляє інформаційні й медіапроєкти та допомагає різним стейкхолдерам сфери підтримувати воїнів/ок та їхніх близьких.

Сайт: veteranhub.com.ua
Facebook: fb.com/VeteranHubUa
Instagram: instagram.com/veteran_hub

Для кого

Документ призначений насамперед для кар’єрних консультантів і консультанток Ветеран Хабу.

Водночас ним можуть користуватися:

- інші фахівці/чині мультидисциплінарних команд, щоб розуміти логіку послуги, межі компетенцій і мати чіткі орієнтири скерування клієнтів/ок до кар’єрних консультантів/ок;
- надавачі психосоціальних послуг;
- представники та представниці державних і неурядових організацій, які працюють з ветеранами, ветеранками та їхніми родинами;
- фахівці та фахівчині, які прагнуть впроваджувати етичні й людиноцентричні підходи до кар’єрної підтримки.

Методологію можна використовувати як основу для створення та вдосконалення сервісів, навчання фахівців і фахівчинь, розвитку співпраці між організаціями, які працюють із ветеранами та ветеранками.

Зміст

Анотація.....2
Авторська команда.....3
Про організацію.....4
Для кого.....5
Вступ.....7
Як читати цей документ.....10
Глосарій..... 12

РОЗДІЛ 1. Опис послуги..... 17

Контекст..... 17
Цільова аудиторія..... 19
Визначення й мета послуги.....24
Принципи надання послуги.....26
Формат надання послуги.....30

РОЗДІЛ 2. Методологічні підходи.....34

Підхід 1. Робота з цивільною і військовою ідентичністю.....34
Підхід 2. Врахування суміжних статусів і досвідів під час формування професійних траєкторій..... 37
Підхід 3. Аналіз досвіду за «Шляхом ветеранів та ветеранок».....40
Підхід 4. Комплексний аналіз потреб за моделлю Добробуту та їхній вплив на пошук покликання..... 42
Підхід 5. Внутрішній класифікатор послуг..... 46
Підтримка контакту з клієнтом/кою..... 53

РОЗДІЛ 3. Інструменти..... 56

Оцінювання та зміни траєкторії..... 57
Визначення запиту..... 58
Аналіз досвіду та ресурсів..... 58
Структурування та презентація досвіду..... 58
Формування гіпотез.....59
Перевірка гіпотез..... 60
Оцінювання та зміна траєкторії..... 60
Принципи використання інструментів.....61

РОЗДІЛ 4. Етапи надання послуги..... 63

Етап 1. Визначення запиту клієнта або клієнтки..... 64
Етап 2. Аналіз досвідів та потреб.....70
Етап 3. Формування стратегії та плану дій..... 77
Етап 4. Моніторинг та оцінювання результатів..... 82

Післяслово.....87
Джерела..... 89
Додаток. **Мапа інструментів кар'єрного консультування**.....93

Вступ

Повномасштабна війна суттєво змінила досвід ветеранів і ветеранок в Україні та сам процес повернення до цивільного життя. Багато ветеранів завершують службу не через заплановану демобілізацію, а внаслідок поранення, стану здоров'я чи життєвих обставин, що робить перехід нелінійним і непередбачуваним. У цих умовах питання роботи та професійної реалізації стають частиною ширшого процесу відновлення та переосмислення життя, а не окремим етапом після служби.

У таких ситуаціях загальноприйняті поради з працевлаштування — підготовка резюме, пошук вакансій чи перекваліфікація — працюють не завжди. Тому кар’єрна підтримка ветеранів і ветеранок потребує підходів, які поєднують практичність, розуміння життєвого контексту та етапу шляху. А традиційні підходи до працевлаштування потребують переосмислення та доповнення.

Команда Ветеран Хабу з 2018 року надає підтримку ветеранам і ветеранкам в напрямі пошуку роботи та працевлаштування. Спершу цю послугу будували у співпраці з Центром Зайнятості Вільних Людей як однією з організацій-резидентів Ветеран Хабу. Однак з часом Ветеран Хаб продовжив надавати послугу самостійно.

Після початку повномасштабного вторгнення 2022 року попит на послугу знизився, оскільки більшість ветеранів/ок повернулися до війська. Водночас зросла кількість звернень від їхніх близьких: матерів, дружин, чоловіків. Тому організація тимчасово призупинила роботу кар’єрних консультантів/ок, а консультації з пошуку роботи у Ветеран Хабі надавали менеджери/ки підтримки в межах комплексної послуги: виявляли потреби клієнтів/ок, допомагали створювати резюме та добирали вакансії. Їхня роль передбачала широкий спектр завдань — аналіз потреб,

формування плану підтримки, навігацію в системі послуг, консультування і супровід. Такий формат давав змогу реагувати на запит швидко й комплексно, однак не завжди створював можливість для глибокого професійного супроводу саме у сфері кар'єрного розвитку та пошуку покликання.

З початку 2024 року попит на кар'єрні консультації знову зріс. Внутрішня аналітика показала нам зростання кількості складних кар'єрних запитів, які потребують окремого фокусу, спеціалізованої експертизи та тривалішої роботи з людиною. Зокрема, у ветеранів це запити на перекваліфікацію, підтримку під час повернення до попередньої професії (зокрема виробничої) через поранення чи травми, пошук роботи в молодому віці без попереднього професійного досвіду в цивільному житті або в старшому — після багатьох років служби. Для рідних воїнів і воїнок — переосмислення професійного шляху, самих себе та повернення на ринок праці після довгих перерв.

Це зумовило потребу у виокремленні напряму кар'єрного консультування як самостійної послуги та залученні кар'єрних консультантів/ок, які працюють із цими запитами системно й не поєднують їх із великою кількістю інших функцій.

Першим етапом розроблення послуги стала підготовка аналітичної записки, яка зафіксувала комплексні виклики після повернення до цивільного життя: необхідність одразу заробляти на життя, відновлювати здоров'я, налагоджувати контакт із цивільним середовищем, а також відчуття втрати команди та попередньої ідентичності. Ми співвіднесли свої спостереження та аналітику з міжнародними підходами до кар'єрного консультування та розробили першу версію методології, яку одразу ж інтегрували в практику.

Під час розроблення послуги ми також спиралися на дослідницькі, методологічні матеріали, соціологічні концепти, напрацювання у сфері публічної політики, кар'єрного консультування й інші

джерела. Вони допомогли нам визначити логіку, припущення й рішення, закладені в підході до надання послуги.

Команда пілотувала послугу в жовтні–грудні 2025 року: консультанти/ки застосовували логіку етапів, рівні взаємодії та інструменти в роботі з реальними кейсами. За результатами пілоту ми частково оновили методологію: уточнили формулювання, посилили логіку й переглянули окремі рішення з урахуванням практичного досвіду.

У цьому документі ми ділимося своїми напрацюваннями та описуємо структуру послуги кар’єрного консультування у Ветеран Хабі, її принципи, етапи, інструменти та межі. Її завдання — забезпечити системність, передбачуваність і професійну якість підтримки, водночас зберігаючи гнучкість і чутливість до індивідуального досвіду кожного клієнта й клієнтки.

Методологія першочергово спрямована на кар’єрних консультантів і консультанток Ветеран Хабу, проте сподіваємося, що він буде корисним фахівцям і фахівчиням, які працюють у напрямі кар’єри та працевлаштування: зовнішнім кар’єрним консультантам, рекрутерам і HR-спеціалістам, працівникам центрів зайнятості та державних установ, а також спеціалістам громадських організацій, що підтримують людей у пошуку роботи чи професійній переорієнтації.

Як читати цей документ

Ця методологія створена на основі практичного досвіду надання послуги кар’єрного консультування у Ветеран Хабі та систематизує підхід до роботи з кар’єрними запитами ветеранів і ветеранок. Вона допомагає уніфікувати підходи та стандарти роботи кар’єрних консультантів/ок і визначає логіку надання послуги з урахуванням зв’язку кар’єрного планування із загальним життєвим контекстом клієнта чи клієнтки.

Документ не є інструкцією чи регламентом і не передбачає єдиного правильного алгоритму дій. Він задає спільну логіку, принципи та орієнтири, у межах яких фахівці й фахівчині ухвалюють професійні рішення. Ми також розглядаємо його як живий документ, що може доповнюватися разом із розвитком послуги та зміною потреб клієнтів і клієнток.

Логіка методології побудована як послідовне занурення в контекст надання послуги: кожен наступний розділ розширює й поглиблює попередній. Окремі розділи можуть використовуватися самостійно, однак вони є складниками цілісного підходу.

Розділ 1	**Опис послуги**	Пояснює контекст, цільову аудиторію та призначення кар’єрного консультування
Розділ 2	**Методологічні підходи**	Задають логіку роботи й професійні орієнтири взаємодії з клієнтом/кою
Розділ 3	**Інструменти**	Практичні засоби, які можна використовувати під час кар’єрного консультування
Розділ 4	**Етапи надання послуги**	Описують послідовність роботи з клієнтом/кою

Розуміння етапів надання послуги залежить від описаних принципів, рівнів і меж роботи, так само як інструменти кар’єрного консультування потребують цього контексту для коректного застосування.

Ми радимо всім читачам і читачкам спершу ознайомитися з розділами, що задають рамку методології та принципи надання послуги — 1, 2 і 4. Після цього документ можна використовувати вибірково — залежно від контексту роботи та практичних потреб.

Глосарій

У цьому глосарії зібрані визначення ключових термінів, які використовуються в цій методології. Усі терміни подані в алфавітному порядку. Запропоновані формулювання відображають логіку роботи Ветеран Хабу та можуть відрізнятися від визначень, зафіксованих у законодавстві. Глосарій є довідковим і покликаний забезпечити спільне розуміння термінів усіма читачами та читачками документа. Значення термінів варто інтерпретувати в контексті всієї методології, а не як самостійні чи універсальні.

Алгоритм надання послуги — узгоджена послідовність етапів взаємодії з клієнтом/кою від звернення до визначеного результату, що задає спільну логіку роботи консультанта/ки та узгодженість дій.

Аналіз ринку — дослідження можливостей (працевлаштування, волонтерства, освіти, власної справи) у певній сфері чи регіоні з урахуванням потреб клієнта/ки.

Ветеран/ка — людина, яка брала безпосередню участь у бойових діях із захисту Батьківщини, а також на території інших держав, якщо це є частиною міжнародних зобов'язань України[1].

Готовність до змін — поточний стан клієнта/ки, який відображає здатність усвідомлювати кар'єрний запит, брати участь у консультуванні та вживати заходів, спрямованих на професійні зміни. Рівень готовності до змін враховується на кожному етапі та є одним з показників рівня надання послуги. Готовність до змін може змінюватися в процесі та не є сталою характеристикою людини.

[1] Ветеран Хаб. (2025). Концепція державної політики щодо ветеранів і ветеранок. res2.weblium.site/res/6450fc10d877da000c1ae009/6926d88d0365769f0eeec8ac

Добробут — поєднання суб’єктивних і об’єктивних чинників, що визначають рівень задоволеності життям. Ми виокремлюємо шість взаємопов’язаних компонентів: здоров’я; стосунки та визнання; покликання / освіта / робота; матеріальні потреби; житло та фізичне середовище; життєві навички й духовність.

Доступність — рівний доступ до підтримки, послуг, інфраструктури, можливостей незалежно від статусу, фізичних чи соціальних особливостей.

Етапи надання послуги — логічно пов’язані частини процесу кар’єрного консультування, які описують послідовність роботи з клієнтом/кою — від первинного звернення до завершення взаємодії та оцінювання результатів. Вони відображають рух у роботі з кар’єрним запитом і є спільними для всієї послуги. Глибина опрацювання, тривалість і наповнення етапів можуть відрізнятися залежно від рівня надання послуги, контексту клієнта/ки та меж роботи.

Ідентичність — суб’єктивне уявлення людини про себе, пов’язане з її цінностями. У методології ми розглядаємо ідентичність у чотирьох вимірах: професійному, військовому, сімейному, особистісному.

Індивідуальний план клієнта/ки (ІПК) — персоналізований план, який консультант/ка формує разом із клієнтом/кою. Містить цілі, етапи, дедлайни й критерії успіху (працевлаштування, навчання, власна справа, волонтерство). У документі використовується скорочення «**ІПК**».

Інструмент — дія або структурований робочий засіб, який кар’єрний/а консультант/ка застосовує для дослідження, прояснення чи опрацювання кар’єрного запиту клієнта/ки. Інструмент не є консультуванням та застосовується лише в контексті професійної взаємодії. Вибір, форма використання, тривалість і глибина залежать від етапу надання послуги, її рівня, готовності клієнта/ки до змін і професійного судження консультанта/ки

Кар’єрний запит — питання або потреба у сфері професійної реалізації, з якою клієнт/ка звертається по підтримку. Формується під впливом життєвого контексту, досвіду та готовності до змін і може уточнюватися в процесі консультування.

Кар’єрне консультування — професійна послуга, що базується на взаємодії між консультантом/кою і клієнтом/кою (ветеранами, ветеранками та членами їхніх родин), спрямована на підтримку під час професійної адаптації, формування або переосмислення професійної ідентичності через освіту, роботу, власну справу чи волонтерство з урахуванням військового контексту, його впливу на добробут.

Клієнт/ка – людина, яка добровільно звертається по підтримку й користується послугами Ветеран Хабу. Термін підкреслює активну роль людини, партнерський характер взаємодії та повагу до вибору, досвіду й відповідальності за власні рішення.

Методологія — узгоджені принципи, підходи, етапи й інструменти, які визначають логіку та стандарти надання послуги кар’єрного консультування. Це рамка, яка пояснює, як ми працюємо й чому саме так.

Методологічний підхід — узгоджений спосіб бачення і дії, що визначає логіку роботи консультанта/ки, пояснює вибір інструментів і їхню адаптацію до досвіду ветеранів/ок та їхніх рідних.

Межі послуги — рамки професійної відповідальності кар’єрного консультування, що визначають допустимий зміст, формат і глибину роботи з клієнтом/кою та умови перескерування.

Множинність досвідів — сукупність різних життєвих обставин, які впливають на добробут ветеранів і ветеранок, зокрема бойовий досвід, стан здоров’я, сімейний статус, зайнятість, місце проживання, досвід внутрішнього переміщення.

Переклад військового досвіду — переосмислення військових компетенцій і переклад їх на мову цивільного ринку праці.

Перескерування — скерування клієнта/ки до інших фахівців/чинь, сервісів чи партнерів, якщо запит або потреби виходять за межі послуги чи компетенції консультанта/ки.

Пласт досвіду — окремий вимір життєвого досвіду людини, що може мати різний рівень значущості та впливу на її добробут.

Принципи — засади, якими керується консультант/ка в роботі і які визначають не лише результат, а й якість взаємодії з клієнтом/кою.

Професійна ідентичність — уявлення людини про себе у сфері професійної реалізації та іншої значущої діяльності, що виходить за межі лише працевлаштування. Для ветеранів/ок формується через інтеграцію військового досвіду в нові чи оновлені цивільні ролі та є фокусом індивідуальної роботи в межах послуги.

Рівні надання послуги — опис різної глибини й інтенсивності кар'єрного консультування, що визначає формат взаємодії між консультантом/кою та клієнтом/кою, обсяг залучення фахівця/чині, тривалість роботи та доцільність застосування інструментів. Вибір рівня надання послуги є професійним рішенням консультанта/ки та ґрунтується на кар'єрному запиті, життєвому контексті клієнта/ки, рівні готовності до змін і межах послуги.

Член/членкиня сім'ї ветерана/ки — людина, пов'язана з ветераном/ветеранкою сімейними або родинними зв'язками, що можуть ґрунтуватися на кровній спорідненості, свідомому виборі, спільному побуті, фінансових чи емоційних взаєминах.

Шлях ветеранів та ветеранок — дослідження Ветеран Хабу про досвід українських ветеранів та ветеранок АТО/ООС, на основі якого сформована мапа шляху ветеранів та ветеранок.

1

ОПИС ПОСЛУГИ

РОЗДІЛ 1

Опис послуги

Контекст

Українська економіка функціонує в умовах повномасштабної війни, що супроводжується втратою виробничих потужностей, міграцією населення та змінами структури зайнятості. За даними аналітики Державної служби зайнятості за 2025 рік[2], попит роботодавців/иць на працівників/иць залишається стабільно високим, тоді як пропозиція робочої сили обмежена. У багатьох сферах, особливо серед кваліфікованих робітничих і технічних професій, спостерігається дефіцит кадрів. Водночас шукачі роботи не завжди відповідають потребам роботодавців/иць за навичками та досвідом, що підсилює значення програм перекваліфікації, професійного навчання та індивідуальної кар'єрної підтримки для працездатного населення України. Відновлення економіки напряму залежить від повернення людей до ринку праці.

За прогнозами Міністерства у справах ветеранів України, після завершення війни чисельність ветеранів, ветеранок та членів їхніх родин може сягнути 5–6 мільйонів людей[3]. Ветерани й ветеранки мають значний потенціал для участі в цивільній економіці: вони становлять велику частку працездатного дорослого населення країни, переважно мали попередній цивільний професійний досвід та здобувають нові кваліфікації під час служби. Водночас реформування сектору оборони, що триває з 2014 року, ще не

[2] Державна служба зайнятості України. Статистика та тренди ринку праці. dcz.gov.ua/stat/stattrend

[3] Пресцентр УКМЦ. (2024). Яким є образ ветеранів в українському суспільстві. uacrisis.org/uk/yakym-ye-obraz-veteraniv-v-ukrayinskomu-suspilstvi

торкнулося модернізації опису військових посад та спеціальностей. Ринок праці, хоч і змінився, але на рівні законодавства, політик та процесів досі не відображає того факту, що для значної частки населення військова служба є вагомою частиною кар'єрного досвіду впродовж життя. Для ветеранів/ок роки служби часто означають перерву в цивільній кар'єрі, втрату чи послаблення професійних контактів, вплив на здоров'я, трансформацію ролей і пріоритетів та зміну способу взаємодії з робочим середовищем. Повернення до цивільного ринку праці може потребувати перекладу військового досвіду на зрозумілі для роботодавців формати, відновлення чи оновлення навичок, адаптації до інших темпів і правил роботи та переосмислення професійної ідентичності. Тому після звільнення зі служби людина може не мати чіткої відповіді на запитання, куди рухатися далі і як застосувати свій досвід у цивільному середовищі.

Наразі роботодавцям бракує формальних інструментів перекладу та врахування професійного досвіду ветеранів/ок на військовій службі.

Станом на 2026 рік загальної демобілізації в Україні не оголошено. Завершення служби відбувається нерівномірно й з різних причин — зокрема через поранення, стан здоров'я, сімейні обставини або досягнення граничного віку. Для багатьох людей повернення до цивільного життя стає не запланованим переходом, а вимушеною або раптовою зміною. Людина може не мати часу на підготовку, не розуміти, як застосувати набуті навички в цивільному середовищі, або не мати чіткої професійної орієнтації після служби.

Усі згадані чинники формують потребу ветеранів і ветеранок не лише в працевлаштуванні, а й у надолуженні втрачених професійних можливостей, оновленні або трансформації знань і навичок.

Якісне та швидке проявлення ветеранів і ветеранок в цивільній економіці можливе за наявності зрозумілих механізмів переходу. Кар'єрне консультування є одним із засобів комплексної підтримки

людей, які змінюють сфери діяльності впродовж життя, зокрема ветеранів/ок , які переходять від військового до цивільного професійного контексту.

Цільова аудиторія

Ветерани та ветеранки

Ветеран Хаб працює для воїнів і воїнок, ветеранів, ветеранок та їхніх близьких. Усі наші послуги, зокрема кар’єрне консультування, доступні для цих аудиторій. У методології ми зосередились саме на досвіді ветеранів та ветеранок як ядрі цільової групи, адже саме у взаємодії з ними ми накопичили найбільшу практичну експертизу, знання та досвід. Більшість запропонованих підходів та інструментів орієнтовані на роботу з ветеранами й ветеранками, але можуть бути адаптовані й для роботи з близькими на наступних етапах розвитку послуги.

Ми працюємо з людьми, які мають як бойовий досвід, так і досвід служби в тилу — незалежно від тривалості та умов служби, віку, військового звання чи спеціальності. У взаємодії з клієнтом чи клієнткою ми враховуємо вплив життєвих обставин на добробут і професійну траєкторію.

Дані внутрішньої аналітики Ветеран Хабу підтверджують, що ветерани й ветеранки стабільно становлять більшість клієнтів і клієнток, які звертаються із запитами у сфері покликання. Сьогодні послугою кар’єрного консультування користуються приблизно 70 % ветеранів і ветеранок та приблизно 30 % — членів родин воїнів і воїнок: їхня частка зросла на 15 % після перезапуску послуги.

Кар’єрні запити ветеранів і ветеранок формуються під впливом кількох рівнів чинників — системних, ринкових та особистісних. На

основі аналітики Ветеран Хабу та партнерських досліджень[4] [5] ми виділяємо такі ключові виклики у сфері професійної реалізації та значущої діяльності ветеранів і ветеранок:

Структурні та системні обмеження

Ці виклики формуються на рівні політик, доступу до ресурсів і організації сервісів:

- законодавчі рамки: вимога повертатися на попереднє місце роботи наступного дня після звільнення може створювати нереалістичні очікування й не залишати часу на відновлення[6];
- нерівність доступу: ветерани й ветеранки з віддалених громад, ВПО та люди з інвалідністю часто не мають доступу до сервісів через відсутність ресурсів чи інформації;
- брак системної інформації про вплив військової служби на кар'єрну траєкторію, гарантії, пільги та можливості під час і після служби, що формує страх «втратити все» та ускладнює планування професійного майбутнього ще на етапі мобілізації.

Виклики, пов'язані з досвідом служби та трансформацією ідентичності

Ця група викликів стосується змін у професійному «я» після набуття військового досвіду:

- повна або часткова втрата професійних навичок і трансформація ідентичності — часто служба «заморожує» цивільні компетенції, а військова ідентичність не завжди конвертується в цивільний досвід, що створює прогалини в резюме та кризу сенсу;

---

[4] Принцип. (2025). Перехід від військової служби до цивільного життя: контексти, досвіди, рішення. pryncyp.org/analytics/perehid-vid-vijskovoyi-sluzhby-do-czyvilnogo-zhyttya-konteksty-dosvidy-rishenny

[5] Селянінова, А., Чабаненко, Д., Кузьбіда, В. (2025). Працевлаштування ветеранів та ветеранок: бар'єри та адаптаційні виклики. Український ветеранський фонд. veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/06/Pratsevlashtuvannia_veteraniv_ta_veteranok_bariery_ta_adaptatsiyni.pdf

[6] Кодекс законів про працю України. Стаття 119. zakon.rada.gov.ua/laws/show/322-08#Text

- відсутність досвіду цивільного працевлаштування або тривала перерва в роботі ускладнюють опис власних компетенцій, досягнень і цінностей для роботодавця, формують нереалістичні уявлення про актуальний ринок праці;
- трансформація професійної ідентичності — прогалини в резюме, складність опису власної цінності для роботодавця, криза сенсу та сумнів у власній конкурентоспроможності.

Стан здоров’я та функціональні обмеження

Фізичний і психічний стан можуть впливати на можливості професійної реалізації та участь у значущій діяльності. Йдеться про:

- поранення, ампутації, хронічні болі;
- когнітивні порушення (зокрема пам’яті, уваги, концентрації), які можуть бути пов’язані з досвідом служби та/або бойових дій;
- коливання самопочуття, швидка втомлюваність та необхідність відновлення, що можуть обмежувати робоче навантаження або стабільність зайнятості;
- потреба поєднувати професійну діяльність із лікуванням або реабілітацією;
- потреба у гнучких форматах роботи, адаптивних умовах та реалістичному темпі професійного повернення.

Соціальні та ринкові бар’єри

Ці виклики виникають у взаємодії з ринком праці та роботодавцями:

- низький рівень цифрової грамотності: частина ветеранів і ветеранок мають обмежені навички користування цифровими інструментами для пошуку роботи (онлайн-платформи, електронні резюме, відеоспівбесіди), що знижує їхню конкурентоспроможність на сучасному ринку праці;

- тривала перерва в зайнятості, яка ускладнює повернення на ринок праці та може формувати нереалістичні очікування щодо швидкості працевлаштування.

На нашу думку, частину викликів, зокрема пов'язаних із соціальними та ринковими бар'єрами, можна мінімізувати завдяки інформуванню ще під час служби або одразу після звільнення/демобілізації. Міжнародний досвід (Transition Assistance Program у США, Career Transition Services у Канаді) доводить ефективність такого інформування й супроводу. В українських реаліях ми вже зараз можемо впроваджувати інформування під час служби — про стан ринку праці, ваучери на навчання, гранти та можливості власної справи (внутрішня база знань Ветеран Хабу, портал «єВетеран»[7], програми ДЦЗ[8], платформа «Кар'єра ветерана»[9]).

Поєднання статусів і життєвих обставин

Окрему складність створює поєднання кількох викликів:

- наявність кількох соціальних статусів (ветеран/ка, інвалідність, внутрішнє переміщення, перебування у складних життєвих обставинах);
- потреба в тривалому догляді за близькими або підтримка родини;
- необхідність одночасно відновлювати здоров'я, забезпечувати дохід і адаптуватися до цивільного життя.

Поєднання цих викликів визначає характер запитів, з якими звертаються ветерани й ветеранки. Вони часто формуються не ізольовано, а в ширшому життєвому та родинному контексті.

---

[7] е-Ветеран. eveteran.gov.ua

[8] Державна служба зайнятості. Ваучер на навчання. Офіційний вебсайт. dcz.gov.ua/profnavch/voucher

[9] Кар'єра ветерана. work.veteranfund.com.ua

Члени родин ветеранів і ветеранок

Запити рідних ветеранів і ветеранок часто пов’язані з поверненням до роботи або переосмисленням професійного шляху після тривалих перерв у зайнятості. Такі перерви нерідко зумовлені необхідністю догляду за близькими, що обмежує можливість працювати та підсилює потребу в гнучких форматах роботи. Водночас волонтерський або організаційний досвід може ставати ресурсом для формування професійних навичок і подальшої професійної реалізації. Потреби членів родин у сфері покликання та виклики, з якими вони стикаються, потребують додаткового вивчення.

Воїни та воїнки, які готуються до звільнення зі служби

Ми також спостерігаємо інтерес до послуги з боку воїнів і воїнок, які готуються до звільнення зі служби та замислюються про подальший професійний шлях. Найчастіше їхні запити стосуються можливих кар’єрних сценаріїв, вибору освітніх можливостей, збереження зв’язку з професією та зниження невизначеності щодо цивільного професійного майбутнього.

Аналіз запитів показав, що значну частину звернень неможливо ефективно опрацювати за допомогою універсальних порад або коротких консультацій. Вони потребують індивідуального темпу роботи, різного рівня глибини та інколи — міждисциплінарної взаємодії.

Кар’єрне консультування не може змінити законодавство чи усунути всі бар’єри ринку праці, але здатне допомогти людині краще орієнтуватися в можливостях, зменшити вплив зовнішніх обмежень на рішення та знайти реалістичний шлях руху вперед. Найбільший ефект послуга має на індивідуальному рівні — у роботі з досвідом, ресурсом, темпом переходу та поєднанням життєвих обставин.

Визначення й мета послуги

Кар’єрне консультування ветеранів та ветеранок — це професійна послуга, що базується на взаємодії між консультантом/кою і клієнтом або клієнткою та спрямована на підтримку в процесі професійної адаптації до цивільного життя. Послуга допомагає людині визначити або переосмислити свій професійний шлях — через роботу, освіту, власну справу чи інші форми значущої діяльності — з урахуванням військового досвіду та його впливу на добробут.

Мета послуги — підтримати клієнта або клієнтку в задоволенні запиту, пошуку покликання та значущої діяльності на конкретному етапі життя з усвідомленням цінності знань і навичок, здобутих під час служби, та інтеграцією цього досвіду в професійну ідентичність після її завершення.

Зміст і формат послуги визначаються індивідуально відповідно до запиту та можуть охоплювати:

- Інформування про можливості у сфері покликання (ринок праці, освіта, перекваліфікація, гранти, власна справа)
- Аналіз запиту й потреб клієнта/ки
- Оцінювання ресурсів
- Планування
- Розвиток практичних навичок і супровід у виконанні наступних кроків

Кар'єрне консультування може проходити у форматі разових консультацій з окремих питань (складання резюме, підготовка до співбесіди) або як комплексний процес — залежно від потреб та запиту клієнта/ки.

Для частини клієнтів і клієнток кар’єрне консультування передбачає повернення до знайомої сфери діяльності або підготовку до швидкого виходу на ринок праці з урахуванням актуальних можливостей і обмежень. Для інших — створення,

зміцнення чи переосмислення професійної ідентичності, що інтегрує військовий, цивільний та життєвий досвід.

Результатами кар’єрного консультування є:

- Краще розуміння можливих напрямів професійної реалізації та/або значущої діяльності
- Здатність планувати наступні кроки з урахуванням життєвого контексту, військового досвіду, стану здоров’я й доступних ресурсів

Залежно від запиту під час взаємодії клієнти/ки можуть:

1. Отримати цільову інформацію про можливості працевлаштування, освіти, перекваліфікації, грантові програми або інші варіанти зайнятості.
2. Підготуватися до пошуку роботи (створити або проаналізувати резюме, підготуватися до співбесіди, уточнити вимоги ринку праці).
3. Перекласти військовий досвід на цивільні компетенції.
4. Розширити уявлення про доступні професійні й освітні сценарії, зокрема альтернативні чи суміжні напрями.
5. Оцінити реалістичність кар’єрних рішень з огляду на стан здоров’я, фінансові потреби та життєві обставини.
6. Сформувати або уточнити найближчі практичні кроки для подальшого професійного руху.

Для нас успіх кар’єрного консультування не обмежується фактом працевлаштування. У цьому документі ми розглядаємо успіх передусім як усвідомлення людиною власних професійних можливостей і розуміння подальших дій для руху вперед.

Принципи надання послуги

Для реалізації послуги кар'єрного консультування ми також сформували ключові принципи — орієнтири, що визначають не лише результат, а і якість взаємодії з клієнтом/кою. Вони поєднують загальні засади роботи Ветеран Хабу та додаткові принципи, які враховують специфіку цієї послуги.

Загальні принципи надання послуг Ветеран Хабу[10]

- **Окремі послуги потрібні не всім ветеранам, ветеранкам та рідним воїнів/ок.** Підставою для отримання послуги має бути наявність в людини потреби, а не лише її соціальний статус.
- **Повага і гідність.** До всіх клієнтів і клієнток ставимося без стигми й упереджень, у фокусі — людина та її потреби з урахуванням добробуту.
- **Воля і добровільна згода.** Послуга надається лише за згодою; клієнт/ка може будь-коли зупинити процес чи змінити напрям.
- **Підтримка незалежно від досвіду.** Ми підтримуємо клієнтів та клієнток незалежно від їхнього подальшого шляху, дій у цивільному житті, досвіду, сексуальної орієнтації, релігійних і політичних переконань, віку, статі та інших персональних характеристик.
- **Сталість і супровід.** Невіддільною частиною роботи є підтримка й перевірка прогресу.
- **Гостинність**. Ветеран Хаб створює простір, де людину приймають такою, якою вона є.

[10]Ветеран Хаб. 2024. Етика взаємодії та спілкування з ветеранами, ветеранками та близькими воїнів. veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/09/posibnyk-analitychnoho-tsentru-veteran-hub-_-yak-etychno-vzaiemodiiaty-ta-komunikuvaty-z-voinamy-ta-ikhnimy-blyzkymy-1.pdf

- **Травмаінформований підхід.** Ми враховуємо, що досвід війни міг залишити слід, і працюємо так, щоб уникати повторної травматизації.
- **Прозорість.** Ми пояснюємо кроки й інструменти, щоб клієнт/ка розумів/ла, чого очікувати.

Принципи кар'єрного консультування

Ми поєднуємо універсальні підходи Ветеран Хабу з підтвердженими міжнародними практиками, що гарантують доступність, клієнтоорієнтованість, якість і доказовість (OECD[11], NCDA[12], RAND[13], SAMHSA[14]):

- **Персоналізований підхід.** Кожен запит розглядається з урахуванням індивідуального життєвого контексту клієнта/ки: досвіду служби, стану здоров'я, ресурсів і актуальних потреб. Пріоритети визначаються спільно з клієнтом/кою.
- **Підтримка суб'єктності.** Кар'єрне консультування спрямоване на поступове відновлення або посилення суб'єктності клієнта/ки — здатності впливати на власний професійний шлях, ухвалювати рішення та діяти в межах наявних ресурсів і життєвих обставин. Рівень автономності може суттєво відрізнятися залежно від етапу життя, стану добробуту та поточного контексту клієнта/ки, тому послуга може починатися з надання конкретної допомоги або інформування та поступово переходити до більшої самостійності клієнта/ки.
- **Принцип поінформованого вибору.** Клієнт/ка ухвалює рішення на основі повної, актуальної та зрозумілої інформації про

[11] OECD (2021). Career Guidance for Adults in a Changing World of Work, Getting Skills Right. OECD Publishing. oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2021/01/career-guidance-for-adults-in-a-changing-world-of-work_0c903ffd/9a94bfad-en.pdf

[12] NCDA (2024). Code of Ethics. ncda.org/aws/NCDA/asset_manager/get_file/3395

[13] Forces Employment Charity. forcesemployment.org.uk

[14] Working definition of trauma-informed practice. (2022, November 2). gov.uk/government/publications/working-definition-of-trauma-informed-practice/working-definition-of-trauma-informed-practice

можливості, ризики й обмеження. Роль консультанта/ки — забезпечити умови для такого вибору, а не нав’язувати рішення.

- **Партнерство і співтворення.** Консультант/ка і клієнт/ка разом формують гіпотези, індивідуальний план, критерії успіху й темп руху. Остаточне рішення завжди за клієнтом/кою.
- **Фокус на ресурсах.** Ми акцентуємо на сильних сторонах і опорах, а не лише на сферах, що потребують розвитку.
- **Реалістичне планування.** План дій враховує стан ринку праці, доступні можливості, фінансові потреби й стартові умови клієнта/ки.
- **Принцип безперервності / можливості повернення.** Кар’єрне консультування — процес, до якого клієнт/ка може повертатися на різних етапах життя залежно від змін обставин, стану добробуту та професійних потреб.
- **Доступність.** Якість послуги однакова для всіх клієнтів/ок — незалежно від місця проживання чи фізичних можливостей:
  - консультації доступні наживо та онлайн;
  - мова проста й зрозуміла, без зайвої складної термінології;
  - за потреби готуємо матеріали в паперовому форматі;
  - консультант/ка допомагає заповнити анкети чи форми клієнтам/кам, якщо це необхідно.

Роль консультанта/ки

Кар’єрний/а консультант/ка у Ветеран Хабі — це фахівець/фахівчиня, який/яка надає професійну підтримку клієнтам/кам у процесі орієнтування в напрямах професійної реалізації та значущої діяльності. Консультант/ка працює в межах своєї професійної ролі: не представляє інтереси клієнта/ки перед третіми сторонами, не підміняє коуча чи психолога та не гарантує конкретних результатів зокрема працевлаштування, зберігаючи

фокус на підтримці суб’єктності клієнта/ки та його/її здатності ухвалювати рішення.

Завдання фахівця/фахівчині:

1. Пояснити формат послуги, ролі, межі відповідальності та права клієнта/ки, допомогти сформулювати запит і проаналізувати актуальні потреби.
2. Підтримувати клієнта/ку в цілісному аналізі, структуруванні чи переосмисленні власного досвіду — військового, цивільного, освітнього й інших значущих ролей — як основи для подальших професійних рішень, перекладу його на мову цивільного ринку праці.
3. Сприяти побудові освітніх і професійних траєкторій: разом із клієнтом/кою досліджувати варіанти, очікування, ризики та наслідки з урахуванням життєвого контексту. Надавати актуальну інформацію про ринок праці (вакансії, зарплатні діапазони, вимоги роботодавців), освітні й перекваліфікаційні можливості, грантові програми, формати зайнятості та інші релевантні ресурси.
4. Працювати з ідентичністю клієнта/ки через призму добробуту та враховувати вплив суміжних досвідів (внутрішнє переміщення, втрата домівки, стосунки з родиною, складні життєві обставини) на професійні траєкторії.
5. Навчати користуватися кар’єрними інструментами (аналіз досвіду та навичок, формування резюме, планування кроків) та разом із клієнтом/кою формувати індивідуальний план, який може змінюватися залежно від стану, ресурсу й актуального запиту. Створювати простір для спільного формування та перевірки гіпотез, не пропонуючи «правильних» рішень, а допомагаючи клієнту/ці усвідомлено оцінювати варіанти (наприклад, готовність до власної справи, навчання чи зміни сфери) й рухатися в прийнятному для нього/неї темпі.

6. Супроводжувати реалізацію рішень у межах запиту, проводити чекін-зустрічі та короткі follow-up контакти на ключових етапах.
7. Забезпечувати рівні умови для всіх клієнтів і клієнток: добирати формат (онлайн/наживо), використовувати адаптовані матеріали (за потреби — друковані, форматовані, зокрема для людей із порушеннями зору), допомагати з анкетами та формами клієнтам/кам із низькою цифровою грамотністю та/або інвалідністю.
8. Дотримуватись меж компетенції та за потреби ініціювати перескерування клієнта/ки до інших фахівців/чинь організації або партнерів, узгоджуючи це з клієнтом/кою та пояснюючи логіку такого кроку.

Водночас роль консультанта/ки має межі:

- кар'єрний/а консультант/ка не виконує дії замість клієнта/ки та зберігає фокус на підтримці автономності, хоча за обмеженого ресурсу чи фізичної неможливості клієнта/ки діяти самостійно консультант/ка може тимчасово виконувати або співвиконувати окремі дії;
- не діє без згоди клієнта/ки (не контактує з третіми особами й не передає дані без дозволу);
- не гарантує результатів, що не залежать від нього/неї (наприклад, працевлаштування) та не представляє клієнта/ку на етапах працевлаштування чи переговорів;
- не створює і не підтримує нереалістичних очікувань.

Формат надання послуги

Кар'єрне консультування у Ветеран Хабі надається у форматах, що враховують різні рівні та етапи взаємодії консультанта/ки та клієнта/ки. Формат роботи визначається змістом запиту, глибиною аналізу та готовністю клієнта/ки до дії. Консультант/ка має право

коригувати формат надання послуг, якщо це зумовлено запитом клієнта/ки та контекстом роботи. Клієнт/ка також зберігає суб'єктність у виборі темпу та формату взаємодії.

Тривалість зустрічей

- стандартна індивідуальна сесія — 45–60 хвилин;
- короткі сесії для окремих інструментів — 20–30 хвилин;
- глибші формати (аналіз досвіду, профорієнтаційна сесія, робота з гіпотезами, кар'єрними чи освітніми траєкторіями) — до 90 хвилин;
- підтримка контакту — 5–20 хвилин.

Тривалість зустрічі визначається змістом запиту та узгоджується між консультантом/кою і клієнтом/кою.

Кількість зустрічей

Надання послуги починається з первинної анкети для уточнення запиту. Це єдина стартова точка як для консультування, так і для супроводу. Водночас кількість і тривалість зустрічей визначаються реальним запитом клієнта/ки. За потреби консультант/ка або клієнт/ка можуть ініціювати підтримку контакту між зустрічами (наприклад, підготовка до співбесіди чи перевірка резюме).У форматі супроводу акцент робиться не лише на досягненні результату, а й на підтримці клієнта/ки в процесі змін і ухваленні рішень.

Формати роботи

Наживо	Онлайн	Мобільний офіс
У просторах Ветеран Хабу в Києві та Вінниці	Через Zoom / Google Meet чи в телефонній розмові (якщо інтернет нестабільний)	Виїзні консультації за запитом у громадах, де немає доступу до просторів

Консультант/ка допомагає обрати зручний формат роботи та за потреби індивідуально визначає спосіб надання інформації чи матеріалів (усно, письмово, у цифровому чи паперовому вигляді) з урахуванням індивідуальних потреб клієнта/ки.

2

МЕТОДОЛОГІЧНІ ПІДХОДИ

РОЗДІЛ 2

Методологічні підходи

Методологічні підходи кар’єрного консультування Ветеран Хабу базуються на поєднанні знань з внутрішніх досліджень та адаптованих міжнародних практик (як-от мотиваційне інтерв’ю, підхід щодо сильних сторін). Ми усвідомлюємо унікальність шляху кожного ветерана, ветеранки та їхніх близьких, тому застосовуємо підходи, які дають клієнтові/ці відчуття, що його/її досвід бачать і визнають, а консультанту/ці — зрозумілий алгоритм дій.

Підхід 1 Робота з цивільною і військовою ідентичністю

Одним із можливих напрямів у роботі з клієнтом/кою є звернення до теми ідентичності — уявлення людини про себе на конкретному життєвому етапі. У межах кар’єрного консультування ідентичність розглядається як внутрішня самоконцепція — спосіб осмислення власного шляху й ухвалення професійних рішень, через відповіді на запитання: «Хто я зараз?» і «У якому напрямі можу рухатися далі?».

Не весь життєвий досвід автоматично стає частиною ідентичності людини. Водночас окремі ролі чи обставини можуть бути настільки значущими, що входять до ядра її власного «Я».

У цьому контексті ми використовуємо поняття множинності досвідів або пластів досвіду — сукупності чинників, які формують життєвий контекст людини та можуть впливати на її добробут. До них можуть належати: бойовий досвід, стан здоров’я, сімейні ролі, професійна діяльність, місце проживання чи досвід внутрішнього переміщення.

Для ветеранів і ветеранок таким пластом є військовий досвід, який може по-різному проявлятися в уявленні людини про себе — інтегруватися з цивільною ідентичністю, співіснувати з нею або не мати визначального впливу на професійні рішення в певний період життя.

Звернення до теми ідентичності не є обов’язковим елементом кожної консультації та може відбуватися на різних рівнях глибини — залежно від запиту, ресурсу й готовності клієнта/ки. Водночас коли професійні рішення тісно пов’язані з життєвими змінами, досвідом служби чи очікуваннями, цей вимір стає важливим для подальшої роботи.

У цій методології основний фокус зосереджуємо на ветеранах і ветеранках як ядрі цільової аудиторії послуги. Робота з ідентичністю членів родин, коханих воїнів/ок може мати подібні патерни, пов’язані зі зміною ролей, перервами в професійній діяльності та переосмисленням досвіду, але потребує подальшого дослідження та індивідуального підходу в межах кар’єрного консультування.

У межах методології ми розглядаємо військову та цивільну ідентичності як дві важливі частини самовизначення. Військова ідентичність формується під час служби, коли належність до

підрозділу, дисципліна, чіткість і взаємна підтримка стають основою щоденного життя. Цивільна — пов’язана із самовизначенням поза військовим контекстом — у професії, родині, спільноті, особистих виборах і цінностях.

У взаємодії з клієнтом/кою розмова про військову й цивільну ідентичності часто проявляється як пошук балансу між досвідом служби та життям після повернення. Це можуть бути моменти, коли клієнт/ка порівнює себе «до» і «після», намагається зрозуміти, що з військового досвіду залишити як ресурс, а що вже не працює в цивільному житті. У практиці консультування це також виявляється в перекладі військових навичок і цінностей на нові професійні ролі.

У кар’єрному консультуванні фокус зосереджений на **професійній ідентичності** — уявленні людини про себе в професійній реалізації та значущій діяльності, що впливає на вибір форм зайнятості, навчання чи підприємництва. Водночас професійна ідентичність не формується ізольовано, а розглядається у зв’язку з іншими вимірами життя людини й у контексті її цивільного та/або військового досвіду, які можуть по-різному проявлятися на різних етапах і впливати на професійні рішення.

Професійна ідентичність формується на перетині кількох вимірів:

У роботі з ідентичністю ми спираємося на досвід Ветеран Хабу («Шлях ветеранів та ветеранок», 2023, «Шлях коханої воїна», 2024, Аналітична записка, 2025[15]), та міжнародні концепції:

1. Габітус (Бурдьє) пояснює, як військовий досвід формує поведінку.
2. Альтернація (Бергер і Лукман) показує, що демобілізація / звільнення зі служби — це не втрата, а створення нового світу.
3. Теорії life-course та narrative identity нагадують, що досвід — це історія з розділами, а не «обнулення».
4. Career construction (Марк Савікас) дає підстави «перекладати» накопичений життєвий та військовий досвід на нові ролі, кар'єрні сценарії та професійні можливості.

Підхід 2 **Врахування суміжних статусів і досвідів під час формування професійних траєкторій**

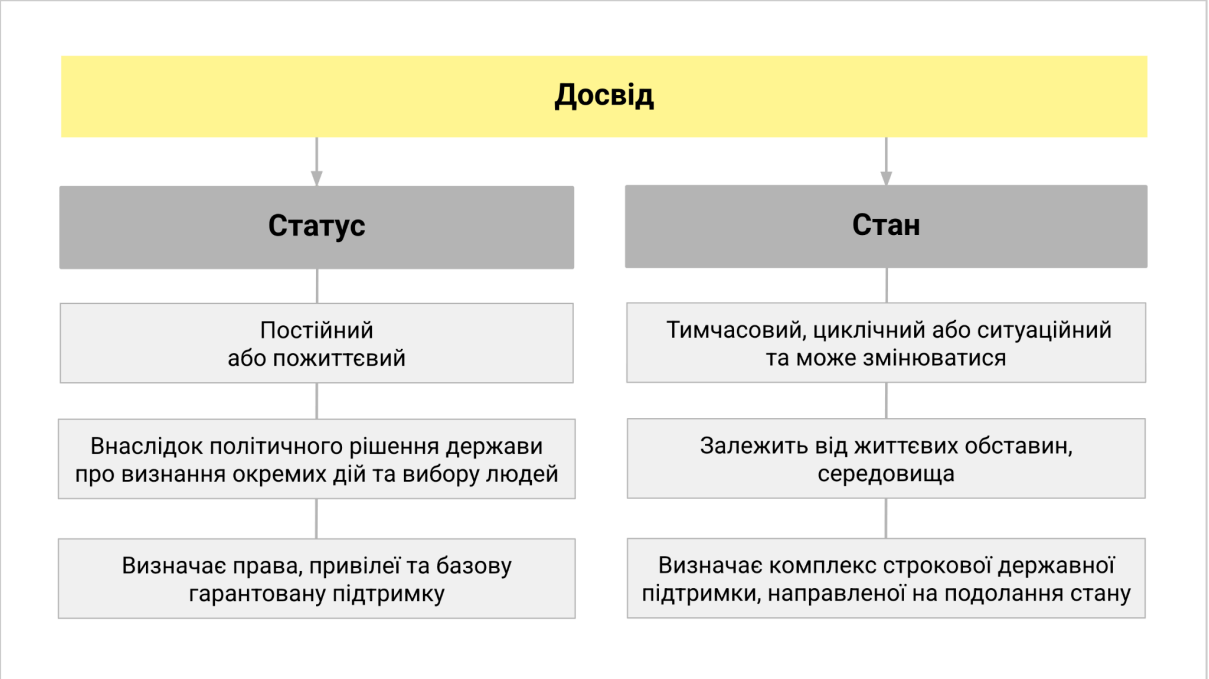
У Ветеран Хабі ми спираємося на підхід, закладений в Оновленій концепції державної політики щодо ветеранів і ветеранок (2025)[16], відповідно до якого ключовим для розуміння потреб є не сам статус, а досвід людини.

Ми виходимо з розуміння, що саме досвід впливає на добробут, формує потреби й стає основою статусу або стану. Залежно від тривалості розрізняємо:

[15] Ветеран Хаб. (2025). Аналітична записка «Кар'єрне консультування». docs.google.com/document/d/1a0PsDGG-ZDYWwfZJb33cl-TmfEaaKM7JYkgaFz8uGW8/edit?usp%3Dsharing

[16] Ветеран Хаб. (2025). Концепція державної політики щодо ветеранів та ветеранок. res2.weblium.site/res/6450fc10d877da000c1ae009/6926d88d0365769f0eeec8ac

- **Статус** — відносно постійну ознаку (ветеран/ветеранка, людина з інвалідністю)
- **Стан** — тимчасову або перехідну обставину в житті людини (період безробіття, внутрішнє переміщення, догляд за близькими)



Такий підхід допомагає уникати стигматизації та враховувати конкретний контекст «тут і зараз». Він добре узгоджується як із психологічними концепціями ідентичності (Berger & Luckmann, Bourdieu), так і з міжнародними стандартами кар’єрного консультування (OECD, NCDA, RAND). На практиці це означає, що професійні рішення, освітні чи кар’єрні траєкторії формуються з урахуванням не лише бажань, а й реальних умов, у яких перебуває клієнт/ка, що дає змогу бачити життєву ситуацію комплексно.

Підхід до розрізнення статусів і станів використовується як оптика, що дає змогу реалістично оцінювати можливості й обмеження клієнта/ки на певному етапі життя та формування професійних, освітніх та інших рішень з урахуванням актуального контексту, а не абстрактних очікувань.

Це допомагає разом із клієнтом/кою відповідати на запитання: «Ким я був/була? Що залишилось моїм? Ким я стаю зараз?» і зрозуміти, що саме з досвіду переноситься в нову професійну роль.

Кар'єрне консультування в цьому підході не ігнорує тимчасові стани — зокрема період відновлення, внутрішнє переміщення чи нестабільність доходу, — а визнає їх частиною реальності, що впливає на вибір напрямів, форматів і темпу руху.

Дослідження Ветеран Хабу («Шлях ветеранів та ветеранок», 2023) показало, що ветерани/ки часто описують своє життя як розділи: *«У мене було життя до армії, потім служба, тепер я починаю все знову»*. Усвідомлення цих «пластів» допомагає подолати відчуття «початку з нуля» й підкреслює цінність прожитого досвіду.

Ми умовно виокремлюємо кілька «пластів»:

- цивільний досвід (до служби): освіта, цивільна робота, хобі, соціальні контакти;
- військовий досвід: служба, технічні компетенції, командна робота, знання й навички, здобуті під час служби;
- суміжні статуси й стани: вимушене переселення, інвалідність, догляд за близькими;
- прагнення після служби: навчання, власна справа, волонтерство, робота за покликанням.

Ми вбачаємо роль консультанта/ки у створенні простору для спільного осмислення: допомогти клієнту/ці побачити, як різні досвіди, статуси й стани впливають на його/її рішення, цілі та готовність до змін, зберігаючи його/її суб'єктність і не нав'язуючи «єдиного правильного шляху». Наприклад: статус «ветеран/ка» → бойовий досвід → вплив на здоров'я та мобільність → потреба в новому форматі роботи.

У подальших дослідженнях окремої уваги потребує досвід членів родин воїнів/ок — зокрема догляду, очікування, перерваної або

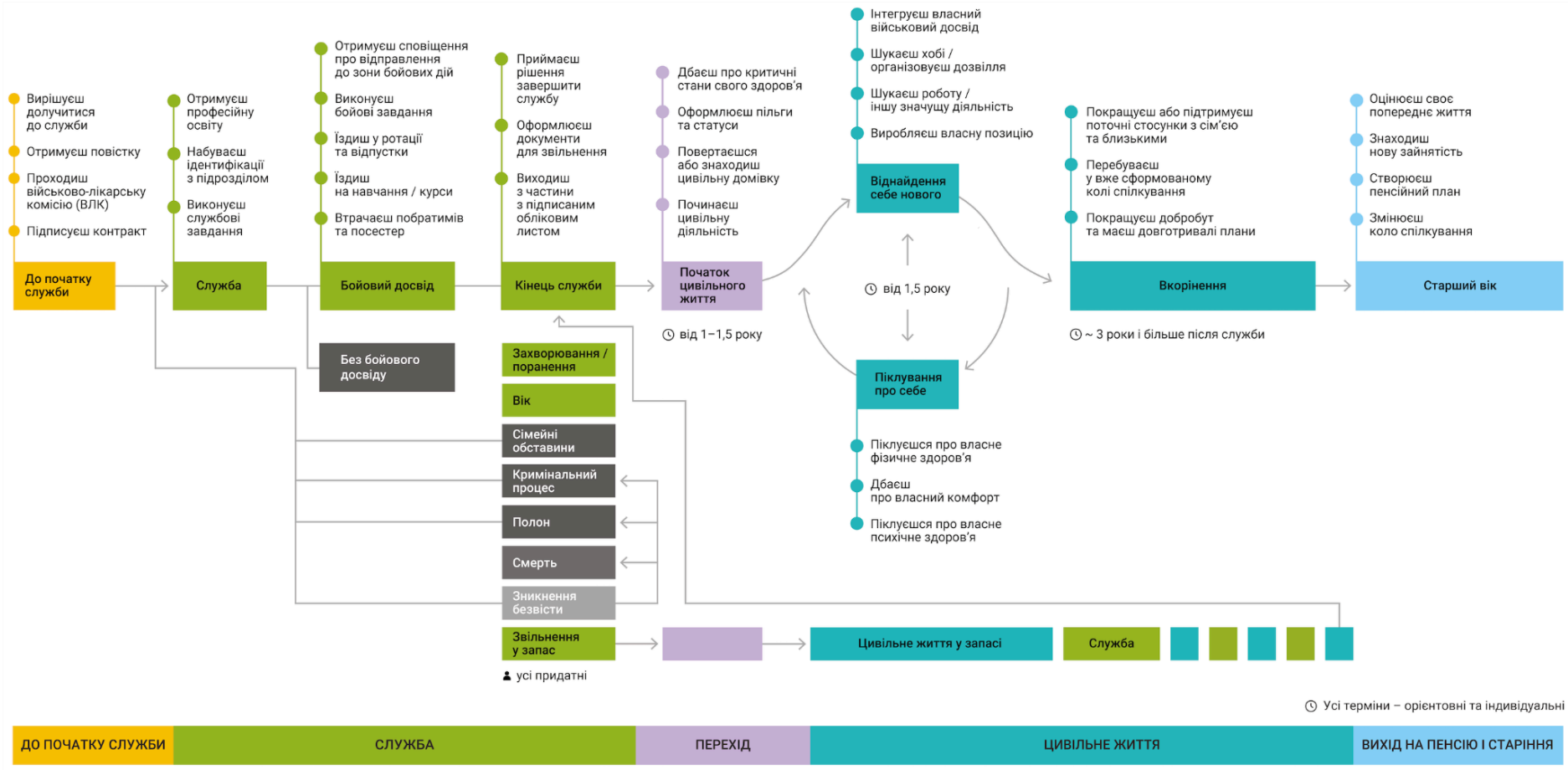
відкладеної професійної реалізації. Хоча він суттєво впливає на професійні рішення, наразі в кар'єрному консультуванні бракує структурованих інструментів його «перекладу» на професійну площину — за аналогією до перекладу військового досвіду на цивільні компетенції. Ми розглядаємо можливість розроблення такого інструменту в майбутньому.

Підхід 3 **Аналіз досвіду за «Шляхом ветеранів та ветеранок»**

Повернення з війська потребує часу й часто не є лінійним. У Ветеран Хабі ми використовуємо «Шлях ветеранів та ветеранок»[17] — мапу досвідів та потреб ветеранів/ок АТО/ООС від моменту ухвалення рішення про військову службу й до кінця життя. Вона розроблена на основі Мапи шляху ветерана Департаменту в справах ветеранів США та охоплює умовні хронологічні етапи: до служби, службу, перехід, цивільне життя, вихід на пенсію та старіння.

[17] Ветеран Хаб. (2023). Шлях ветеранів та ветеранок. veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennia-shliakh-veteraniv-ta-veteranok.pdf

Шлях ветеранів та ветеранок



Для клієнта/ки мапування за Шляхом — спосіб побачити власний шлях без відчуття «правильних» чи «неправильних» відповідей. А також не як хаотичний, а як частину послідовного процесу.

Для консультанта/ки ж — це навігатор, що показує готовність людини до активних дій чи потребу в часі для внутрішнього відновлення. Важливою частиною роботи зі «Шляхом ветеранів та ветеранок» є зняття стигми сповільнення або паузи. Стан тимчасової зупинки, зниження активності чи повернення до попередніх етапів часто супроводжується внутрішнім тиском і відчуттям провини («чому я ще не працюю», «я рухаюсь надто повільно»). Мапа Шляху допомагає нормалізувати ці стани як частину процесу адаптації, визнаючи, що рух може бути нелінійним: клієнт/ка може перебувати між фазами, повертатися до окремих етапів або потребувати більше часу без активних зовнішніх змін. Це допомагає обрати відповідні інструменти й задати реалістичний темп змін, зменшуючи ризик передчасного навантаження чи розчарування.

Підхід 4 **Комплексний аналіз потреб за моделлю Добробуту та їхній вплив на пошук покликання**

У роботі з ветеранами, ветеранками та членами їхніх родин запит на роботу або навчання рідко є поодиноким. За формулюванням «потрібна робота» чи «підкажіть вакансії» часто стоять ширші питання — як-от, стан здоров’я, фінансова нестабільність, житлові умови, Щоб зберігати цілісну картину, ми у Ветеран Хабі використовуємо **модель Добробуту**[18]. Це умовна категоризація потреб людини за різними сферами, адаптована до нашого контексту на основі міжнародних підходів. Вона дає змогу побачити, наскільки людина задоволена своїм життям, у яких сферах має більше ресурсу, а де потребує додаткової підтримки.

[18] Ветеран Хаб. 2023. Концепція добробуту ветеранів та ветеранок. veteranhub.com.ua/dobrobut/

Мапа Добробуту

Добробут поєднує суб'єктивні та об'єктивні чинники, що впливають на рівень задоволеності життям у конкретний період. Модель складається з шести взаємопов'язаних компонентів (доменів):

Здоров'я	**Стосунки та визнання**	**Покликання**
Фізичне та психічне	Сім'я та близькі, побратими і посестри, цивільне оточення	Хобі, робота, освіта, власна справа
Матеріальні потреби	**Житло та фізичне середовище**	**Життєві навички та духовність**
Наявність та стан власного майна, рівень доходу, юридична безпека	Наявність і комфорт житла, можливість вільно пересуватись у просторі та виконувати роботу в обладнаних приміщеннях	Можливість довгострокового планування, відчуття контролю над власним життям, духовні практики

У послузі кар'єрного консультування ми працюємо насамперед із доменом «Покликання». Водночас рішення у цій сфері ми розглядаємо у взаємозв'язку з іншими компонентами — здоров'ям, матеріальними потребами, стосунками, життєвими навичками та безпекою.

Покликання ми розуміємо як залучення до значущої діяльності, що відповідає поточному життєвому етапу, ресурсам і обмеженням людини, а не як єдину або остаточну професійну ідентичність. Реалізація покликання може відбуватися через різні форми професійної та соціальної активності, зокрема:

- Освіту, навчання та перекваліфікацію
- Найману роботу або інші форми зайнятості
- Започаткування власної справи або самозайнятість
- Волонтерську діяльність як можливий формат значущої участі в суспільному житті

Завдяки внутрішній аналітиці ми знаємо, що працевлаштування та віднаходження покликання можуть впливати на всі сфери добробуту. Робота дає змогу мати кошти та підтримувати своє здоров'я, відчувати значущість, і навпаки: стан фізичного чи психічного здоров'я може визначати працездатність, потребу в житлових умовах чи форматі роботи, а взаємини з іншими — як підтримувати, так і обмежувати розвиток.

Міжнародні дослідження (Gallup, Harter, 2020[19]; OECD Well-being Framework[20], 2021) підтверджують: багатовимірний добробут безпосередньо впливає на кар'єрну мотивацію, стійкість та здатність робити кроки в професійному розвитку.

Для роботи з клієнтом/кою ми використовуємо опитувальники для аналізу потреб за різними сферами добробуту — у скороченому та розширеному форматах. Глибину застосування визначаємо індивідуально — залежно від запиту, стану людини та змісту первинної розмови. У деяких випадках клієнти/ки самі озвучують ключові потреби та опори в різних сферах життя. Якщо ці аспекти вже визначені, консультант/ка не повторює модель у форматі формального опитування, а зосереджується на сферах, важливих для професійних рішень клієнта або клієнтки.

Модель Добробуту не є діагностичним тестом. Ми використовуємо її як інструмент структурування досвіду й визначення пріоритетів. Розширений аналіз моделі доречний, коли запит є розпорошеним, рішення не реалізуються або людині складно зрозуміти, що стримує її рух. Тож ми розглядаємо кар'єру як частину ширшого добробуту людини — разом із питаннями здоров'я, фінансової стабільності, стосунків, житлових умов та інших сфер життя. Це допомагає бачити життєвий контекст клієнта або клієнтки цілісно.

---

[19] Carter, J., Schmidt, F., & Keyes, C. (2003). Well-being in the workplace and its relationship to business outcomes: A review of the Gallup studies. researchgate.net/publication/237670380_Well-being_in_the_workplace_and_its_relationship_to_business_outcomes_A_review_of_the_Gallup_studies

[20] OECD. (2024). Measuring well-being and progress. oecd.org/en/topics/measuring-well-being-and-progress.html

Підхід 5 **Внутрішній класифікатор послуг**

Для системного підходу та впорядкування взаємодії з клієнтами/ками ми у Ветеран Хабі використовуємо класифікатор послуг, який забезпечує спільне розуміння змісту послуг, логіки надання та управління якістю.

Мета класифікації:

- Сформувати єдину логіку структури та наповнення послуг
- Забезпечити керованість, можливості масштабування та навчання команд
- Полегшити навігацію для клієнтів та клієнток, фахівців і фахівчинь
- Оптимізувати ресурси й підтримувати стабільну якість допомоги

У межах кар'єрного консультування ми послуговуємося цим підходом не як регламентом чи покроковою інструкцією, а як орієнтиром для вибору формату взаємодії, що відповідає:

- Характеру та сформульованості запиту
- Рівню ресурсу й готовності клієнта/ки
- Наявності суміжних запитів у сферах добробуту

Наразі у внутрішньому класифікаторі ми виокремлюємо чотири рівні надання послуг залежно від глибини взаємодії з клієнтом/кою. У межах кар'єрного консультування працюємо лише з трьома рівнями — інформування, консультування та персональний супровід. Це зумовлено змістом самої послуги, роллю кар'єрного/ої консультанта/ки та межами професійної відповідальності.

Рівні взаємодії

Одним із показників вибору рівня взаємодії з клієнтом/кою є готовність — суб'єктивне відчуття спроможності клієнта/клієнтки працювати з професійним запитом тут і зараз з урахуванням наявних ресурсів, життєвого контексту, стану добробуту на поточному етапі. Рівень готовності визначається консультантом/кою на початку взаємодії та використовується виключно для вибору формату і глибини роботи. Він може змінюватися з часом і не є сталим показником. У межах цієї методології поняття готовності не є оцінкою особистості, мотивації чи психологічного стану людини.

Орієнтирами для вибору формату взаємодії залежно від запиту, ресурсу та готовності клієнта/ки можуть бути такі три рівні надання послуги кар'єрного консультування:

1 Інформування

Рівень інформування є базовим і найбільш доступним форматом кар'єрної підтримки та дає змогу працювати з широким колом

клієнтів/ок. Ми застосовуємо його для чітких запитів, які можна розв’язати швидко — в межах однієї або двох зустрічей.

На ньому клієнт або клієнтка отримує необхідну інформацію, конкретну рекомендацію чи перескерування, достатні для розв’язання свого запиту. Такий рівень не передбачає поглибленого аналізу потреб, досвіду чи життєвого контексту людини.

Критерії надання послуги (не є вичерпними):

- Чітко сформульований конкретний запит
- Суб’єктивне оцінювання готовності клієнта/ки на рівні ≥ 6/10
- Запит не потребує системного аналізу професійної траєкторії чи ідентичності

Результат: надана релевантна інформація та / або ухвалене рішення про перескерування.

Тривалість: 1 зустріч тривалістю 45–60 хвилин.

У цей час входить лише безпосередня взаємодія з клієнтом/кою. Підготовка матеріалів, операційна робота та подальша комунікація з консультанта/ки не враховуються. Можливий короткий повторний контакт для уточнення інформації, якщо це не переходить у системну роботу. Клієнт/ка може повторно звернутися по допомогу, якщо згодом виникає потреба в глибшій взаємодії.

На цьому рівні не здійснюється:

- Аналіз професійної ідентичності чи життєвої траєкторії
- Оцінювання ресурсів і потреб у широкому розумінні
- Формування індивідуального плану розвитку
- Довготривалий супровід або системна робота з клієнтом/кою

2 Консультування

На цьому рівні відбувається спільна робота консультанта/ки й клієнта/ки над запитом клієнта/ки, який потребує осмислення й практичних рішень, але не передбачає тривалої глибинної роботи. Такий формат є достатнім для клієнтів/ок із ресурсом діяти самостійно після завершення взаємодії. На рівні консультування фахівець може частково враховувати досвід і життєвий контекст клієнта або клієнтки, однак робота залишається зосередженою на розв’язанні конкретного запиту й не передбачає тривалої або глибокої підтримки, пов’язаної з питаннями ідентичності чи загального добробуту.

Критерії надання послуги:

- запит клієнта/ки сформульований або може бути уточнений у межах консультування; рівень готовності за суб’єктивною шкалою клієнта/ки орієнтовно ≥ 6/10;
- відсутні критичні виклики в ключових сферах добробуту, що потребують іншого формату підтримки;
- клієнт/ка очікує практичного результату та готовий/а діяти самостійно після завершення взаємодії.

Результат:

- отримане практичне рішення, релевантне запиту клієнта/ки (наприклад: резюме, оновлена самопрезентація, план подальших кроків, рекомендації щодо навчання чи пошуку можливостей);
- усвідомлення цінності власного досвіду — зокрема військового, доглядового, волонтерського, освітнього чи цивільного — та його доречності в професійному контексті;
- поява можливості й внутрішньої готовності планувати подальші кроки;

- зміцнення відчуття суб’єктності та відповідальності за реалізацію рішень.

Тривалість: 1–2 зустрічі тривалістю в 45-60 хвилин з можливістю коригування тривалості залежно від характеру запиту та динаміки взаємодії. За потреби консультант/ка може запропонувати поспілкуватися додатково, для перевірки резюме чи уточнення після співбесіди. Це не вважається консультацією, якщо не переходить у системну роботу з ідентичністю, добробутом чи професійними траєкторіями.

Тривалість консультації охоплює лише час взаємодії з клієнтом/кою та не враховує підготовку консультанта/ки чи операційні дії.

3 Супровід

Рівень супроводу передбачає тривалішу та глибшу взаємодію, спрямовану на підтримку клієнта/ки в ситуаціях невизначеності, змін або зниженого ресурсу. Поняття «глибини» та «тривалості» визначаються характером запиту, рівнем добробуту клієнта/ки та складністю життєвого контексту. Глибша взаємодія виникає тоді, коли професійні рішення потребують осмислення ідентичності, досвіду та сенсів, а довша тривалість — коли клієнту/ці необхідний час для поступового формування готовності діяти й перевірки рішень у реальному житті.

Супровід не є терапією чи коучингом, але має створювати безпечний простір для роздумів, спроб і помилок, у якому професійні рішення формуються поступово, з урахуванням життєвого контексту, множинних досвідів і обмежень.

Застосовується для ширших або нечітких запитів («шукаю себе», «не знаю, куди рухатися», «втратив/ла сенс»).

Критерії надання послуги:

- нечітко сформульований або багатошаровий запит;
- рівень готовності за суб’єктивною шкалою клієнта/ки зазвичай ≤5/10;
- низькі або нестабільні показники добробуту (1–2 у ключових сферах);
- потреба в поступовому темпі змін і регулярній підтримці;
- можливі паралельні процеси з іншими фахівцями (психолог/иня, психіатр/иня, менеджер/ка підтримки).

Результат супроводу може охоплювати:

- роботу з професійною та життєвою ідентичностями клієнта або клієнтки;
- формування чи перевірку кар’єрних і/або освітніх гіпотез;
- відновлення відчуття опори, сенсу та цінності власного досвіду (військового, цивільного, доглядового);
- поступове підвищення рівня готовності діяти самостійно;
- виконання або корекцію індивідуального плану клієнта/ки;
- зростання впевненості у власних рішеннях і виборах.

Успішність супроводу визначається відчутним зрушенням — від появи ясності й внутрішньої опори до готовності переходити до конкретних дій або інших форматів взаємодії.

Тривалість: зазвичай охоплює 2–5 зустрічей, до 60 хвилин кожна, з можливістю коригування залежно від динаміки процесу, стану клієнта/ки та професійного рішення консультанта/ки.

Тривалість консультації визначена безпосередньо часом взаємодії з клієнтом/кою та не передбачає підготовки чи операційних дій.

4 Перескерування

Перескерування — механізм реагування на запити, що виходять за межі компетенцій кар’єрного/ої консультанта/ки або потребують залучення інших фахівців/чинь. Це не відмова в послузі, а спосіб забезпечити клієнту/ці релевантну підтримку в потрібний момент, не підміняючи собою інших фахівців і не наражаючи людину на додаткові ризики.

Застосовується тоді, коли основний запит клієнта/ки або супутні обставини потребують спеціалізованої підтримки, яку неможливо або неетично надавати в межах кар’єрного консультування. Послуги закуповуються у фахівців/чинь-контрактерів чи інших організацій**.**

На момент розроблення методології Ветеран Хаб закуповує послуги лише у сфері психічного здоров’я та залучає зовнішніх контракторів-психотерапевтів. У інших напрямах (освіта, працевлаштування, кар’єрний розвиток, юридичне консультування) закупівля зовнішніх послуг наразі не застосовується. Це пов’язано з тим, що в цих напрямах послуга ще не потребує системного залучення зовнішніх фахівців/чинь. Наразі підтримка забезпечується внутрішніми ресурсами або через перескерування до наявних сервісів.

Водночас модель передбачає можливість розширення: у майбутньому це може бути, зокрема, вторинна юридична допомога чи медіація у напрямі юридичного консультування, а також індивідуальний коучинг або інші спеціалізовані формати кар’єрної підтримки.

Класифікація послуг допомагає нам визначити орієнтовні межі тривалості та кількості зустрічей, які важливо обговорити з клієнтом або клієнткою в межах домовленостей про формат

взаємодії. А також — сформувати реалістичні очікування щодо спільної відповідальності та активної участі клієнта або клієнтки у процесі й не передбачає односторонніх дій консультанта або консультантки.

Водночас кількість і тривалість зустрічей залишаються гнучкими та можуть змінюватися залежно від характеру запиту, готовності клієнта/ки, наявності суміжних викликів у добробуті та динаміки взаємодії. Такі рішення консультант/ка може ухвалювати на основі професійного судження.

Підтримка контакту з клієнтом/кою

Шлях повернення до нової ролі не є лінійним. Людина може знайти роботу й зрозуміти, що вона не відповідає очікуванням; почати навчання й стикнутися зі стримувальними чинниками; розпочати власну справу й потребувати додаткової підтримки. Це не ознака провалу, а природна частина адаптації до цивільного життя та перевинайдення себе.

Підтримка контакту — це не окремий етап і не новий рівень послуги, а дія, яка може відбуватися між етапами надання послуги або після їх завершення. Її мета — закріпити досягнуті результати, вчасно помітити труднощі та за потреби скоригувати індивідуальний план клієнта/ки. Важливо, що цей формат не передбачає «ведення за руку», а радше підтримує клієнта/ку в збереженні суб’єктності та самостійному ухваленні рішень.

Підтримка контакту може відбуватися в таких форматах (але не обмежуватись ними):

1. Проміжний чекін (за 2–4 тижні): коротка розмова про перші кроки, маленькі перемоги, стримувальні чинники. Мета — не контроль, а рефлексія: що вдалося, що варто скоригувати.
2. Фінальний чекін: підсумок досягнень, оцінювання прогресу та визначення подальших орієнтирів. Мета — дати клієнту/ці відчуття завершеності процесу та закріпити результати роботи.
3. Довготривала підтримка контакту. Орієнтир — формат 30/60/90 днів після ключових змін (нове працевлаштування, навчання, запуск бізнесу).

Міжнародні HR-практики (Gallup, 2020; SHRM Guidelines) доводять, що перші три місяці після працевлаштування — найвразливіший період адаптації. Для ветеранів, ветеранок і їхніх родин цей час критично важливий через додаткові чинники: стан здоров’я, сімейну динаміку, переосмислення ідентичності. Так клієнт/ка відчуває: консультант/ка не зникає після складання плану дій, а залишається поруч на перших етапах нової ролі.

3

ІНСТРУМЕНТИ

РОЗДІЛ 3

Інструменти

Методологічні підходи формують рамку роботи консультанта/ки, але їхня цінність проявляється тоді, коли вони переходять у практичні дії. У щоденній взаємодії це відбувається через інструменти — конкретні способи роботи, які допомагають втілювати підходи в реальні кроки разом із клієнтом/кою.

Інструменти не є самоціллю. Вони покликані підтримати процес осмислення досвіду, уточнення запиту та формування рішень відповідно до рівня взаємодії (інформування, консультування, супровід).

Методологія не встановлює жорстких правил застосування кожного інструмента. Підхід Ветеран Хабу передбачає гнучкість і адаптацію до контексту клієнта/ки, з опорою на професійне судження консультанта/ки та дотримання етичних принципів.

Типи інструментів у кар’єрному консультуванні

У міжнародних моделях кар’єрного консультування інструменти часто групують за їх функціональним призначенням, тобто за тим, яку професійну дію вони виконують.

У документах OECD (Career Guidance Policy Reviews) інструментарій описують через функції: оцінювання, надання інформації, підтримку прийняття рішень, планування та управління кар’єрою. У рамках NICE (Network for Innovation in Career Guidance & Counselling in Europe) інструменти пов’язують із професійними функціями консультанта/ки: оцінювання, освітня підтримка, консультування,

інформування, супровід переходу. Подібний підхід застосовує й IAEVG, де інструменти групуються за роллю в розвитку самопізнання, аналізі можливостей та ухваленні рішень.

Спільним для цих підходів є акцент на функції інструменту — тобто на тому, що він допомагає змінити в роботі з клієнтом. Це дає гнучкість: інструменти добираються відповідно до потреб і готовності клієнта або клієнтки, а не лише за формальною послідовністю етапів.

У цій методології ми використовуємо той самий принцип — класифікація за функцією інструменту. Водночас запропонована модель доповнює класифікацію відповідно до практики роботи з ветеранами та ветеранками: вона враховує потребу структурувати військовий досвід і підтримати перехід до цивільного ринку праці.

Класифікація спирається на міжнародні підходи й водночас адаптує їх до контексту та завдань послуги. Інструменти можуть застосовуватися на різних етапах — залежно від запиту клієнта/ки, рівня готовності та глибини взаємодії. Кожна група інструментів може застосовуватися з різною глибиною — мінімальною, базовою або розширеною — залежно від запиту клієнта, рівня його готовності та формату послуги.

У межах послуги кар’єрного консультування ми виокремили такі функціональні типи інструментів (розлогу мапу інструментів даємо в Додатку):

Оцінювання та зміни траєкторії

Кар’єрний розвиток у межах цієї методології розглядається ширше, ніж працевлаштування. Він може охоплювати зміну професії, здобуття освіти, започаткування власної справи, розвиток громадської чи волонтерської діяльності. Функціональна класифікація інструментів дозволяє застосовувати їх до різних форматів професійної реалізації без зміни логіки моделі.

Визначення запиту

Ця група інструментів спрямована на визначення або уточнення запиту клієнта та окреслення фокусу консультації. Вона забезпечує перехід від загального наміру до сформульованої задачі роботи.

До цієї групи належать інструменти, що допомагають визначити очікування, межі послуги та критерії результату.

Інструменти визначення запиту не передбачають глибокої діагностики досвіду або формування рішень, вони допомагають зрозуміти, з чого починається робота і що саме потребує уваги зараз.

Аналіз досвіду та ресурсів

Ця група інструментів спрямована на дослідження та аналіз професійного досвіду, навичок, ресурсів, добробуту та стану клієнта. Вони допомагають побачити попередній досвід (включно з досвідом служби, освітою, волонтерством), компетенції, ресурси підтримки, а також загальний добробут людини.

У контексті кар’єрного розвитку ці інструменти також формують здатність клієнта бачити власний професійний капітал як систему ресурсів. Усвідомлення наявних ресурсів зменшує невизначеність і створює основу для обґрунтованих рішень.

Структурування та презентація досвіду

Ця група інструментів допомагає надати досвіду клієнта структурованої форми. Вона охоплює декомпозицію професійних ролей, виділення функцій і зон відповідальності, формулювання компетенцій, опису результатів діяльності, побудови професійного профілю та базової структури резюме.

У роботі з ветеранами та ветеранками ця група інструментів має особливе значення. Вона допомагає:

- перекласти військовий досвід у цивільні професійні категорії;
- підсвітити цінність досвіду служби та повернути клієнту або клієнтці відчуття впевненості для руху далі.

На рівні кар'єрного розвитку ці інструменти сприяють формуванню професійної ідентичності та підвищують суб'єктність клієнта. Досвід перестає бути лише біографічним фактом і стає ресурсом, що дозволяє будувати гіпотези щодо роботи, освіти, власної справи або іншої значущої діяльності.

Формування гіпотез

Ця група інструментів спрямована на побудову можливих напрямків значущої діяльності на основі вже зібраного та структурованого досвіду. Вона допомагає визначити потенційний напрям значущої діяльності, професійні ролі, сфери застосування досвіду, альтернативні сценарії розвитку (перенавчання, підвищення кваліфікації, хобі чи волонтерську діяльність) та можливі стратегії входу або повернення на ринок праці.

Ці інструменти розширюють поле можливостей клієнта: вони переводять роботу з минулого досвіду у площину майбутніх рішень. Формують резилієнтність, здатність бачити декілька варіантів розвитку та оцінювати їх з позиції власних ресурсів,обмежень і цінностей.

Для ветеранів та ветеранок ця функція особливо важлива. Йдеться не лише про зміну роботи, а про адаптацію до життя в нових умовах, зокрема пошук у значущої діяльності у цивільному житті. Перерви у службі можуть створювати інформаційний вакуум та викривлене уявлення про рівень заробітних плат, затребуваність професій, формати зайнятості, освітні та грантові можливості. У цьому контексті інструменти формування гіпотез виконують також

просвітницьку функцію — допомагають оновити розуміння ринку праці та співвіднести його з власними можливостями.

Формування гіпотез дозволяє побудувати міст між наявним досвідом і новими ролями без втрати професійної цілісності.

Перевірка гіпотез

Ця група інструментів допомагає перевірити сформовані рішення на практиці. Вона дозволяє співвіднести сформовані гіпотези із реальними умовами їх реалізації — вимогами ринку праці, освітніми умовами, підприємницькими ризиками та іншими факторами.

До цієї групи належать аналіз вакансій і вимог роботодавців, дослідження освітніх програм, оцінювання бізнес-моделі чи грантових умов, тестові кроки (подання резюме, співбесіди, стажування, запуск пілотного проєкту), а також інструменти співвіднесення досвіду клієнта та обраним напрямом.

У контексті кар’єрного розвитку ці інструменти допомагають приймати рішення на основі реалістичних даних, а не припущень. Вони знижують ризик професійних розчарувань та допомагають коригувати очікування.

Для клієнтів із військовим досвідом це етап зіставлення внутрішньої професійної ідентичності з зовнішнім середовищем **цивільного ринку праці.**

Оцінювання та зміна траєкторії

Ця група інструментів виконує функцію рефлексії та коригування професійного руху. Вона забезпечує аналіз результатів уже здійснених кроків та, за потреби, перегляд подальшої стратегії, якщо контекст або запит змінюються.

До цієї групи належать інструменти аналізу досвіду співбесід, відгуків роботодавців, результатів навчання, перших етапів підприємницької чи проєктної діяльності, а також інструменти перегляду кар’єрних рішень.

У контексті кар’єрного розвитку ці інструменти підтримують адаптивність — здатність змінювати траєкторію без втрати суб’єктності та внутрішньої цілісності.

Принципи використання інструментів

1	Інструменти не замінюють, а підсилюють професійне судження консультанта/ки
2	Вибір інструментів визначається з урахуванням рівня, етапу надання послуги, запиту й стану клієнта/ки
3	Консультант/ка має право використовувати додаткові інструменти, якщо це відповідає етиці, компетенціям і цілям послуги
4	Ключовим залишається не інструмент, а **якість взаємодії** та **користь для клієнта/ки**

4

ЕТАПИ НАДАННЯ ПОСЛУГИ

РОЗДІЛ 4

Етапи надання послуги

У цьому розділі ми описуємо етапи надання послуги кар’єрного консультування відповідно до логіки роботи з клієнтом або клієнткою. Вони вибудовуються у визначеній послідовності, оскільки кожен наступний крок спирається на результати попереднього й задає структуру процесу.

У методології ми розрізняємо **рівні надання послуги** та **етапи роботи**. Рівні (інформування, консультування, супровід) визначають глибину й обсяг взаємодії. Етапи — послідовність процесу від визначення запиту до оцінювання змін. Той самий етап може реалізовуватися на різних рівнях залежно від запиту клієнта/ки та професійного рішення консультанта/ки. Залежно від рівня взаємодії окремі етапи можуть скорочуватися, об’єднуватися в межах однієї зустрічі або тривати протягом кількох зустрічей, проте їхня логіка зберігається.

Процес кар’єрного консультування починається з визначення запиту клієнта або клієнтки. За потреби далі відбувається аналіз досвіду, контексту та потреб, формування стратегії й плану дій. Завершальним етапом є моніторинг і оцінювання змін. Лише після прояснення запиту можна переходити до аналізу досвіду та формування подальших кроків.

Інструменти не закріплюються за конкретним рівнем взаємодії та можуть застосовуватися залежно від контексту запиту. У межах кожного етапу консультант або консультантка добирає підходи й методики з урахуванням характеру запиту, рівня взаємодії та

ресурсу клієнта або клієнтки. Етапи забезпечують структурованість процесу, водночас залишаючи простір для гнучкості та адаптації.

У кар'єрному консультуванні Ветеран Хабу **результат не є окремим етапом.** Ми розглядаємо його як наскрізний вимір усієї взаємодії. На кожному етапі формується свій тип результату — від прояснення запиту та зменшення невизначеності до ухвалення рішень і визначення наступних кроків. Етап моніторингу та оцінювання дає змогу зафіксувати й осмислити зміни, що відбулися протягом роботи.

Класифікація послуги Кар'єрне консультування

Рівень	Етап послуги кар'єрного консультування			
Інформування	**Визначення запиту клієнта**	**Аналіз досвідів та потреб**	**Формування стратегії та плану дій**	**Моніторинг та оцінка результатів**
Консультування				
Супровід				
Тип інструментів, який застосовуємо	• Визначення запиту • Аналіз досвіду та ресурсів	• Аналіз досвіду та ресурсів	• Структурування та презентація досвіду • Формування гіпотез • Перевірка гіпотез	• Оцінка та корекція траєкторії

Етап 1 Визначення запиту клієнта або клієнтки

У Ветеран Хабі послуга кар'єрного консультування може бути як первинною точкою звернення, так і наступним кроком після взаємодії з іншими фахівцями й фахівчинями. Точка входу до організації зазвичай відбувається через фізичні простори в Києві та Вінниці, Мобільні офіси в Київській і Вінницькій областях або через Лінію підтримки.

Якщо під час первинної взаємодії з’являється запит, пов’язаний із професійною реалізацією чи пошуком покликання, первинні консультанти/ки або адміністратори/ки Лінії підтримки скеровують клієнта/ку до кар’єрного/ої консультанта/ки.

Запит може проявитися й у процесі роботи з психологами/инями, менеджерами/ками підтримки чи під час виїздів Мобільних офісів. У такому разі скерування відбувається внутрішньо — як частина міждисциплінарної взаємодії команди.

Цей етап є обов’язковим для всіх рівнів надання послуги (інформування, консультування, супровід).

Зміст етапу

Визначення запиту є стартовою точкою взаємодії і в межах послуги кар’єрного консультування. Його призначення — сформувати спільне розуміння звернення клієнта/ки, життєвого контексту перебуває та потреби в підтримці. Цей етап створює основу для подальшої роботи й дає змогу уникнути фрагментарних або передчасних рішень.

У практиці Ветеран Хабу запит не завжди є чітко сформульованим або безпосередньо пов’язаним із працевлаштуванням. Людина може звертатися через відчуття виснаження, втрату орієнтирів, потребу в паузі після служби або загальну невизначеність щодо подальших кроків. У таких випадках кар’єрний запит проявляється опосередковано — через сумнів, розгубленість або потребу «розкласти все по поличках».

Запит може уточнюватися в процесі розмови. Він не є сталим або заданим наперед і може змінюватися залежно від контексту, стану клієнта або клієнтки. Тому на цьому етапі важливо не лише зафіксувати озвучену потребу, а й зрозуміти, що за нею стоїть: життєві обставини, ресурси, обмеження та очікування.

Для клієнта або клієнтки цей етап створює простір, у якому можна не мати готових відповідей і окреслити ситуацію поступово. Для

консультанта або консультантки — це можливість первинної навігації в запиті та визначення доцільного формату подальшої роботи.

Глибина дослідження контексту залежить від рівня взаємодії. На цьому етапі фіксується вихідна потреба у форматі «тут і тепер» без розгорнутого аналізу досвіду чи життєвих обставин. Подальше уточнення й поглиблення відбувається на наступному етапі — аналізу досвідів і потреб.

Важливим складником етапу є поінформований вибір клієнта або клієнтки. Консультант чи консультантка пояснює логіку послуги, можливі формати взаємодії та їхні межі. Рішення про продовження або завершення роботи клієнт/ка ухвалює самостійно.

Попри те, що метою послуги є задоволення запиту клієнта або клієнтки, завдання фахівця/чині — допомогти побачити можливі сценарії ширше, окреслити варіанти та їхні наслідки, звернути увагу на обмеження й ресурси. Це відбувається з урахуванням різних сфер добробуту, які можуть впливати на реалізацію запиту — зокрема стану здоров’я, фінансової ситуації, житлових умов, стосунків і життєвих обставин. Консультант або консультантка не переконує і не нав’язує рішення, а забезпечує інформовану навігацію, що дає змогу клієнту або клієнтці самостійно ухвалювати рішення на основі повнішої картини.

Визначення запиту виконує функцію стартової навігації в послузі. Воно не передбачає ухвалення рішень, але створює узгоджену основу для подальших етапів або для коректного завершення взаємодії.

Нормалізація різних типів кар’єрних запитів клієнтів/ок

Запит не завжди має вигляд чітко сформульованої кар’єрної задачі, не обов’язково спрямований на зміну роботи або супроводжується

готовністю до негайних дій. У практиці кар’єрного консультування запит може проявлятися як:

- невизначеність або відчуття втрати орієнтирів;
- пауза в професійному русі;
- сумнів щодо доцільності будь-яких змін;
- відсутність готовності формулювати конкретну ціль;
- звернення, яке, на перший погляд, не має прямого зв’язку з кар’єрою, але пов’язане з переходом, адаптацією, трансформацією ідентичності або втратою попередніх ролей.

У межах кар’єрного консультування такі форми запиту є валідною стартовою точкою. Вони не розглядаються як «неправильні» або такі, що потребують негайного переформулювання в раціональну кар’єрну задачу.

Завдання консультанта або консультантки на цьому етапі — не пришвидшувати рішення, а допомогти клієнту або клієнтці безпечно окреслити, що саме стоїть за зверненням, у якому контексті воно виникло та якої підтримки людина потребує зараз. Це зменшує ризик передчасних рішень і створює основу для подальших етапів взаємодії.

Роль консультанта/ки

На етапі визначення запиту консультант або консультантка забезпечує структурований початок взаємодії: встановлює контакт, окреслює рамку послуги та допомагає клієнту або клієнтці поступово сформулювати вихідний запит.

Це передбачає збір базових даних і первинне уточнення контексту звернення (наприклад, через соціально-демографічні дані, базовий скринінг добробуту, інші інструменти). Водночас консультант або консультантка не переходить до глибокого аналізу чи формування рішень — це завдання наступного етапу.

Окремою складовою частиною є пояснення логіки послуги, відмінностей між рівнями взаємодії та їхньої орієнтовної тривалості. Це дає змогу клієнту або клієнтці ухвалити інформоване рішення щодо подальшого формату роботи.

У міжнародних практиках (TAP, США; Career Transition Services, Канада) подібний формат стартової взаємодії є стандартним першим кроком: він допомагає зберегти контекст і відразу надати підтримку, що відповідає запиту клієнта/ки.

Типи інструментів і дії консультанта/ки

На етапі визначення запиту застосовуються інструменти уточнення запиту. Їхнє завдання — окреслити запит і зафіксувати вихідну точку взаємодії, не переходячи до детального аналізу досвіду чи життєвих обставин.

У межах цього етапу інструменти можуть допомагати:

- первинно уточнити та зафіксувати запит;
- окреслити контекст «тут і зараз» і чинники, що впливають на готовність до подальших кроків;
- підтримати первинну рефлексію щодо очікувань, стану та мотивації;
- узгодити формат подальшої взаємодії.

У практиці можуть застосовуватися **внутрішні інструменти Ветеран Хабу**: первинна анкета визначення запиту, опитувальник «Добробут.Покликання», а також загальноприйняті інструменти, що відповідають меті цього етапу.

Якщо запит клієнта або клієнтки пов’язаний із кількома сферами добробуту чи має складну структуру, може виникати потреба в додатковій візуалізації та структуруванні контексту. У процесі пілотування послуги ми зафіксували потребу у створенні додаткового інструменту «Добробут.Покликання» — візуального та

структурованого представлення сфер добробуту, доповненим ключовими запитаннями до кожної з них із фокусом на покликання та професійну реалізацію.

Такий інструмент можна використовувати:

- наживо під час першої взаємодії з клієнтом або клієнткою як спосіб спільного визначення запиту;
- як інструмент для самоаналізу клієнта/ки до або після зустрічі.

Для Лінії підтримки цей інструмент у первинному вигляді менш зручний, оскільки взаємодія відбувається телефоном. Водночас після адаптації запитань його можна використовувати і в розмовному форматі — як структуру бесіди під час дзвінка.

Консультант або консультантка обирає, адаптує чи поєднує інструменти з урахуванням контексту взаємодії, формату послуги та потреб клієнта чи клієнтки, спираючись на професійне судження й етичні принципи.

Результат

- Зафіксований або уточнений запит клієнта або клієнтки, достатній для визначення подальшого формату взаємодії;
- Спільне розуміння актуального контексту «тут і зараз», з урахуванням життєвих обставин, ресурсу та можливих обмежень

Клієнт або клієнтка отримує зрозумілу інформацію про можливі формати подальшої роботи та їхні межі. Після цього узгоджуються наступні кроки або ухвалюється рішення завершити взаємодію на цьому етапі. Вибір формату й темпу руху залишається за клієнтом/кою та базується на поінформованому рішенні.

Межі етапу

На етапі визначення запиту не здійснюється глибинний аналіз досвіду та не формуються кар’єрні стратегії чи довгострокові

плани. Робота з покликанням, ідентичністю та доменами добробуту може лише окреслюватися як контекст, але не розгортатися системно. Цей етап фіксує вихідну точку взаємодії та створює основу для подальшої роботи.

Етап 2 Аналіз досвідів та потреб

Етап аналізу досвідів та потреб зазвичай відбувається на рівні консультування або супроводу, коли для ухвалення рішень потрібно глибше дослідити контекст життя клієнта/ки. В окремих випадках його елементи можуть з’являтися й на розширеному рівні інформування — якщо для коректного скерування необхідне додаткове уточнення ситуації.

Глибина та тривалість етапу залежать від обраного рівня взаємодії: може змінюватися обсяг аналізу, кількість інструментів і ступінь деталізації контексту. Водночас його логіка та призначення залишаються незмінними.

Зміст етапу

Етап спрямований на спільне осмислення впливу попереднього досвіду клієнта/ки, життєвого контексту і актуальних потреб на професійні рішення та готовність до дій. Він дає змогу побачити не лише бажання, а й ресурси, обмеження та пріоритети «тут і зараз», створюючи основу для подальшого реалістичного планування.

Цей етап відбувається **після визначення запиту** та **передує формуванню стратегії і плану дій**. Він не задає остаточних рішень, але уточнює контекст, у якому такі рішення можуть бути ухвалені. У процесі аналізу початкове формулювання запиту може коригуватися, а також уточнюється доцільна глибина подальшої взаємодії.

Аналіз охоплює осмислення ключових досвідів клієнта/ки, його/її життєвої ситуації та потреб у різних сферах добробуту, що впливають на професійні траєкторії або значущу діяльність. Він не є терапевтичною роботою, а допомагає визначити реалістичний напрям і темп подальших кроків.

Не кожен кар'єрний запит потребує комплексного аналізу. Розширений формат аналізу застосовується переважно на рівні супроводу, коли клієнт/ка має достатній ресурс і готовність до глибшого осмислення власного досвіду, станів і обставин. Такий аналіз може тривати кілька зустрічей і дає змогу побачити клієнта/ку цілісно — через поєднання ідентичності, життєвих обставин, суміжних статусів і внутрішнього ресурсу.

Етап ґрунтується на підході врахування **суміжних статусів і множинних досвідів.** Це означає, що ми розглядаємо досвід клієнта/ки не ізольовано, а як поєднання різних життєвих вимірів — тривалих статусів (наприклад, ветеран/ка) і поточних станів (людина з інвалідністю, внутрішнє переміщення, складні життєві обставини).

Саме сукупність цих чинників впливає на готовність до змін, темп руху та реалістичність кар'єрних рішень на конкретному етапі життя.

Роль консультанта/ки

Консультанта/ки на цьому етапі сприяє спільному осмисленню досвіду клієнта/ки та допомагає сформувати цілісне уявлення про його/її стан у контексті добробуту та значущої діяльності.

Консультант/ка допомагає клієнту/ці побачити власний шлях, ключові рішення, переломні моменти й наявні опори. Фахівець/чиня допомагає у профорієнтації, разом з клієнтом/кою аналізуючи досвід, навички, інтереси та цінності. Аналіз охоплює не лише внутрішній досвід клієнта/ки, а й зовнішній контекст: ринок праці, освітні можливості, програми підтримки та інші релевантні

ресурси. Це дає змогу співвіднести потреби клієнта/ки з реальними умовами та доступними можливостями.

Важливим завданням є підсвічування значущості різних досвідів клієнта або клієнтки — військового, цивільного, перехідного чи «невидимого» — та нормалізація їхнього впливу на професійні траєкторії.

На цьому етапі консультант/ка не переходить до формування стратегії чи плану дій. Завдання етапу — зібрати достатню аналітичну основу для подальших рішень: окреслити ресурси, обмеження, рівень готовності до змін і зовнішні умови. У разі потреби окремі елементи аналізу можуть уточнюватися або доповнюватися на наступних етапах роботи.

Типи інструментів і дії консультанта/ки

На етапі аналізу досвідів та потреб застосовуються інструменти аналізу досвіду та ресурсів. Їхня мета — допомогти клієнту/ці осмислити власний шлях, побачити взаємозв’язки між різними сферами життя та сформувати цілісне розуміння актуальної ситуації.

На рівні консультування аналіз зазвичай є більш сфокусованим і обмеженим у часі та спрямований на конкретний запит. На рівні супроводу він може бути глибшим, тривалішим і охоплювати ширший спектр життєвих обставин. У обох випадках логіка етапу спільна — змінюється лише глибина роботи.

Інструменти цього етапу спрямовані на накопичення, структурування та осмислення інформації, необхідної для подальших рішень. Їхнє завдання — допомогти клієнту/ці побачити власні ресурси та рівень готовності до змін, а консультанту/ці — окреслити реалістичне поле можливостей.

У межах етапу можуть застосовуватися інструменти, що допомагають:

- осмислити попередній цивільний, військовий та суміжний досвід клієнта/ки в логіці цілісного життєвого шляху;
- проаналізувати актуальні потреби в різних сферах добробуту та їхній вплив на професійні рішення;
- виявити ресурси, опори й стримувальні фактори;
- співвіднести внутрішні прагнення клієнта/ки із зовнішнім контекстом (ринок праці, освітні можливості, програми підтримки);
- уточнити готовність клієнта/ки до подальших змін і глибини роботи.

Як приклади таких інструментів на практиці можуть використовуватися:

Внутрішні інструменти Ветеран Хабу — зокрема мапування етапу шляху на основі дослідження «Шлях ветеранів та ветеранок», розширене інтерв'ю за моделлю Добробуту, опитувальник професійної ідентичності, інструмент «Конструктор досвідів» (розділ «Резюме ідентичності»).

Загальноприйняті інструменти кар'єрного консультування — діагностика компетенцій, профорієнтаційні тести інтересів, SWOT-аналіз, аналіз кар'єрних якорів Едгара Шейна.

Методологія не обмежує консультантів/ок використанням лише внутрішніх інструментів Ветеран Хабу. Важливо, щоб підходи були валідованими, відповідали меті етапу та етичним принципам. Конкретний вибір визначається запитом клієнта/ки, рівнем послуги та контекстом взаємодії.

Аналітичні оптики етапу

На цьому етапі консультант/ка може застосовувати різні аналітичні оптики — способи розглядати ситуацію клієнта/ки під різними кутами. Водночас це не є обов’язковим та залежить від запиту, рівня послуги й ресурсу клієнта/ки.

- **Врахування впливу фізичного та психічного станів**

Аналіз досвідів та потреб враховує, як фізичний і психічний стан клієнта/ки впливає на ресурс, темп роботи та формати взаємодії.

Консультант/ка не оцінює станів, не формує діагнозів і не втручається у сферу медичної або психологічної допомоги. Фокус цієї оптики — визнавати можливий вплив стану на професійні рішення та реалістичність очікувань, а також підтримувати чи коректно спрямовувати клієнта/ку до інших послуг за потреби.

- **Робота з копінг-стратегіями**

У процесі аналізу враховуються способи, якими клієнт/ка адаптується до складних життєвих обставин. Ці стратегії можуть як підтримувати професійні рішення, так і обмежувати їх. Завдання — помітити ці патерни та їхній вплив як частину контексту, не інтерпретуючи їх як діагнози чи проблеми.

- **Аналіз зовнішнього контексту та ринку праці**

Під час аналізу досвідів та потреб консультант/ка має враховувати зовнішній контекст, у якому перебуває клієнт/ка, попередній досвід працевлаштування, а також стан ринку праці, регіональні особливості, доступні формати зайнятості, освітні можливості та програми підтримки. Мета — співвіднести внутрішні очікування клієнта/ки з реальними умовами «тут і зараз» та уникнути позаконтекстних уявлень про професійні можливості.

- **Профорієнтаційна оптика**

Аналіз може містити елементи профорієнтаційного осмислення: дослідження інтересів, компетентностей, цінностей і ролей

клієнта/ки. Профорієнтація в межах цього етапу розглядається не як вибір «професії з нуля», а як спосіб зрозуміти, що в попередньому досвіді може бути опорою або джерелом напруги для подальших рішень.

- **Оптика множинності досвідів**

Відповідно до неї професійна траєкторія клієнта/ки формується не з одного «кар'єрного шляху», а з поєднання різних життєвих досвідів, статусів і умов. Ця оптика є одним із варіантів реалізації підходу «Врахування суміжних статусів і множинних досвідів під час формування професійних траєкторій».

Аналіз передбачає дослідження не лише формального професійного бекграунду, а й того, як різні досвіди впливали на людину та які навички, обмеження чи опори сформували.

У цій оптиці можуть враховуватися, зокрема:

- військовий досвід — не як універсальна перевага або ризик, а як різний за змістом і наслідками чинник, що може по-різному впливати на професійні рішення (формування навичок управління, роботи в умовах невизначеності, дисципліни, або, навпаки, виснаження, зниження довіри до інституцій чи обмеження готовності до нових ролей);
- врахування військового досвіду як такого, що має потенціал перенесення у цивільну діяльність, або коли такий перенос є недоцільним або небажаним для самого клієнта/ки;
- відсутність або перерваність цивільної освіти, цифрових чи базових ринкових навичок;
- професійне минуле, яке не реалізувалося або втратило актуальність внаслідок війни;
- доглядовий, сімейний або інший «невидимий» досвід, зокрема вплив родини на вибір або обмеження професійних рішень;

- суміжні статуси та життєві обставини, що впливають на темп, формат і реалістичність подальших кроків.

Цей підхід допомагає разом із клієнтом або клієнткою подивитися на досвід ширше — зрозуміти, що з нього може стати ресурсом у цивільній роботі, а що варто використовувати обережно або не переносити в іншу професійну сферу. Це знижує ризик шаблонних рішень і створює підґрунтя для реалістичної, індивідуальної стратегії або подальшого тестування професійних гіпотез.

Результат

- Сформоване цілісне розуміння поточної ситуації клієнта/ки в контексті життєвого шляху, добробуту та професійного досвіду;
- Визначення базових орієнтирів для подальшої стратегії (робота, навчання, власна справа чи інші кроки): стає зрозуміло, що саме потребує фокусу в наступному етапі — формуванні стратегії, тестуванні гіпотез або плануванні дій. Водночас клієнт або клієнтка зберігає суб’єктність у виборі темпу та глибини подальшої взаємодії.

Межі етапу

На етапі аналізу досвідів та потреб не ухвалюються остаточні кар’єрні рішення та не формується план дій. Аналіз не передбачає оцінювання клієнта/ки чи визначення «правильності» його/її досвіду.

Завдання — спільно осмислити ресурси, обмеження та зовнішній контекст, щоб створити достатню основу для подальших рішень. За потреби до аналізу досвідів можна повернутися на наступних етапах, якщо змінюється ситуація, ресурс або зовнішні умови.

Етап 3

Формування стратегії та плану дій

Етап формування стратегії та плану дій є обов’язковим на всіх рівнях надання послуги — інформування, консультування та супроводу. Незалежно від глибини взаємодії, робота з кар’єрним запитом має переходити від розуміння ситуації до узгоджених кроків, навіть якщо вони мінімальні або одноразові.

Відмінність між рівнями полягає не в наявності цього етапу, а в масштабі й складності сформованих рішень.

- **На рівні інформування** стратегія може зводитися до однієї конкретної дії або рекомендації, що відповідає запиту клієнта/ки (наприклад, надання шаблону резюме, інформації про можливості чи орієнтування в подальших кроках).
- **На рівні консультування** формується структурованіший план дій або кілька альтернативних варіантів подальшого руху.
- **На рівні супроводу** може вибудовуватися цілісна кар’єрна чи освітня траєкторія з поетапним плануванням, можливістю повернення до аналізу та подальшим моніторингом.

Етап логічно слідує за аналізом досвідів і потреб і реалізується тоді, коли клієнт/ка має достатню ясність і ресурс для переходу до дій. Його завдання — перевести осмислення в конкретні рішення та кроки, щоб робота не залишалася лише на рівні рефлексії.

Зміст етапу

На цьому етапі клієнт/ка та консультант/ка спільно переходять від аналізу до структурування досвіду, формування реалістичного напряму руху та узгодження конкретних кроків.

Формування стратегії не передбачає пошуку єдиного «правильного» рішення. Йдеться про про поетапну роботу: спершу

структурування й переклад попереднього досвіду клієнта/ки у зрозумілі для цивільного середовища формати, далі — формування можливих сценаріїв подальших дій у сфері працевлаштування, навчання, перекваліфікації, власної справи або їх поєднання — з урахуванням досвіду клієнта/ки, суміжних статусів, рівня добробуту та зовнішнього контексту.

На цьому етапі попередній досвід клієнта/ки перекладається на зрозумілі для цивільного середовища формати й співвідноситься з реальними можливостями ринку праці, освіти та доступних програм підтримки. Важливою частиною є перевірка реалістичності запланованих кроків з огляду на ресурс клієнта/ки, часові горизонти та здатність до самостійної реалізації.

Стратегія та план дій формуються як гнучка гіпотеза, що може уточнюватися або змінюватися в процесі реалізації. Етап не виключає повернення до аналізу досвідів і потреб, якщо під час планування або перших дій виявляються нові обмеження, ресурси чи зміни запиту.

Залежно від рівня надання послуги глибина цього етапу може варіюватися — від структурування одного документа та окреслення одного практичного кроку до побудови більш розгорнутої траєкторії з кількома сценаріями. У всіх випадках етап зосереджений на створенні для клієнта/ки зрозумілого напряму руху та підтримці переходу від рефлексії до дії без втрати суб’єктності й усвідомленості.

Роль консультанта/ки

На цьому етапі консультант/ка підтримує перехід від осмислення до конкретних кроків. Його / її завдання — допомогти клієнту/ці структурувати досвід і можливі варіанти руху, сформувати робочі гіпотези подальшого розвитку, визначити пріоритети та окреслити реалістичну послідовність дій.

Консультант/ка співвідносить бажані напрями з доступними можливостями — ринком праці, освітніми програмами, форматами зайнятості — та допомагає оцінити їх з огляду на ресурс і готовність клієнта/ки.

Водночас консультант/ка не ухвалює рішень замість клієнта/ки, а забезпечує ясність, структурованість і підтримку в процесі вибору.

Типи інструментів і дії консультанта/ки

На цьому етапі застосовуються інструменти структурування та презентації досвіду, формування та перевірки гіпотез. За потреби можуть додатково залучатися інструменти аналізу досвіду та ресурсів — зокрема для уточнення або повторної перевірки сформованих рішень.

Інструменти цього етапу спрямовані на синтез результатів попереднього аналізу та переведення їх у прикладну площину.

У межах цього етапу інструменти можуть застосовуватися для:

- структурування та презентації попереднього досвіду клієнта/ки;
- формування та уточнення кар’єрних або освітніх гіпотез;
- перекладу військового досвіду на зрозумілі для ринку праці формати;
- вибудовування індивідуальної траєкторії (робота, навчання, перекваліфікація, власна справа або їх поєднання);
- конкретизації перших кроків з урахуванням рівня ресурсу та здатності клієнта/ки діяти самостійно.

На практиці використовуємо:

Внутрішні інструменти Ветеран Хабу:

- інструмент врахування різних пластів досвіду людини «Конструктор досвіду»; каталог «Військові посади цивільною мовою»[21];
- Метод STAR+C: інструмент для фіксації та структурування досвіду через ситуацію, задачу, дії та результат з інтегрованим елементом перекладених на мову цивільної праці навичок, які клієнт/ка) набув/ла під час служби;
- шаблони формування індивідуального плану дій;
- інструменти навігації між кар'єрними та освітніми можливостями;
- внутрішня база вакансій;
- шаблони документів, необхідних для реалізації плану.

Міжнародні підходи та практики, які можна використовувати:

- метод STAR;
- моделі постановки цілей і планування (зокрема GROW);
- техніки планування кар'єрних і освітніх траєкторій на основі досвіду та здібностей;
- фасилітаційні моделі постановки цілей і планування кроків;
- мапування досвіду (наприклад, військового, професійного, волонтерського) — Life/Career Maping.

Якщо на попередньому етапі відбувався аналіз досвіду, інтересів і потреб, то на цьому фокус переходить до формування, конкретизації та первинного тестування кар'єрних і освітніх гіпотез, співвіднесення інтересів, досвіду й ресурсу клієнта/ки з реальними

[21] Ветеран Хаб. 2023. Військові посади цивільною мовою. veteranhub.com.ua/projects/vijskovyj-dosvid-u-rezyume/

можливостями ринку праці та навчання, а також підтримки у виборі реалістичного напряму подальших дій.

Результат

Результатом етапу є структурований досвід і узгоджений план подальших дій, що відповідає запиту клієнта/ки, його/її поточному ресурсу та формату взаємодії.

Ми не вимірюємо успіх єдиним критерієм «працевлаштований/а» чи «не працевлаштований/а». **Важливо:**

- чи клієнт/ка відчуває прогрес і контроль над власним шляхом («я бачу зміни, я не починаю з нуля»);
- чи клієнт/ка зберігає мотивацію рухатися далі;
- чи вчасно виявлені стримувальні чинники, чи клієнт/ка отримав/ла підтримку або перескерування;
- чи з’явилися 1–2 мікроуспіхи (пройдено співбесіду, завершено курс, стабілізовано одну зі сфер Добробуту).

Якщо клієнт/ка повертається через кілька місяців із новим запитом, це не «відкат», а продовження процесу. Завдання консультанта/ки — показати, що навіть спроби без конкретного результату є цінним досвідом для нового плану.

Залежно від рівня надання послуги результат може мати різну глибину:

- окрема практична дія або рекомендація (на рівні інформування);
- структурований короткостроковий план або кілька альтернативних сценаріїв (на рівні консультування);
- вибудувана індивідуальна кар’єрна чи освітня траєкторія з поетапним планом реалізації (на рівні супроводу).

В усіх випадках результат етапу забезпечує клієнту/ці відчуття напрямку, зрозумілість подальших дій та збереження суб’єктності у виборі темпу й формату руху.

Межі етапу

На цьому етапі оцінювання результатів реалізації плану не проводять — це елемент наступного етапу роботи. Сформовані рішення розглядаються як узгоджені кроки, а не як завершений або гарантований результат.

Етап не передбачає примусового пришвидшення дій. Темп руху визначається з урахуванням ресурсу клієнта/ки, щоб уникнути перевантаження або втрати мотивації. Перехід у фазу «дій» часто супроводжується підвищеною мотивацією, однак клієнт/ка може переоцінювати власний ресурс, що підвищує ризик виснаження, втрати мотивації або передчасної зупинки процесу. Тому завданням консультанта/ки є не пришвидшення, а допомога у формуванні реалістичних, посильних кроків, які відповідають актуальному стану клієнта/ки.

Формування стратегії не означає її незмінності. За зміни обставин або запиту можливе коригування плану без сприйняття цього як помилки чи «відкату».

Етап не охоплює тривалого супроводу реалізації дій, якщо це не передбачено обраним форматом взаємодії.

Етап 4 Моніторинг та оцінювання результатів

Етап моніторингу та оцінювання є обов’язковим для всіх рівнів надання послуги (інформування, консультування, супровід). Його глибина залежить від тривалості та формату взаємодії: від короткого підсумкового контакту до розгорнутої рефлексії після кількох зустрічей.

Цей етап завершує цикл надання послуги та забезпечує відчуття цілісності й завершеності процесу для клієнта/ки. Його призначення — допомогти побачити зроблені кроки, зафіксувати досягнутий прогрес і осмислити подальші можливі дії. Для консультанта/ки й команди це спосіб оцінити якість взаємодії та результативність обраного підходу.

Без цього етапу процес може сприйматися як «обірваний», а досягнення й домовленості — залишитися незафіксованими. Моніторинг та оцінювання є завершальним етапом логіки послуги й можуть відбуватися після формування та реалізації плану дій. Водночас це не завжди означає остаточне завершення співпраці: за результатами можливе або закриття кейсу, або запуск нового циклу роботи з оновленим запитом. Етап може застосовуватися як на рівні інформування, так і під час тривалого супроводу.

Зміст етапу

На цьому етапі відбувається спільне підбиття підсумків: що було заплановано, що реалізовано, які зміни відбулися та що залишилося складним. Консультант/ка разом із клієнтом/кою фіксують досягнуті результати, помічають навіть невеликі зрушення та обговорюють бар’єри, які могли виникнути в процесі.

Окрему увагу приділяють рефлексії досвіду клієнта/ки та визначенню доцільності подальших кроків — самостійно або з повторним зверненням до послуги.

Моніторинг та оцінювання виходять за межі «фінального чекіну». Якщо фінальний чекін закриває цикл для клієнта/ки, то моніторинг і оцінювання дають змогу:

- підсумувати результати роботи системно;
- зібрати зворотний зв’язок щодо якості послуги супроводу;
- зафіксувати урок й визначити, чи взаємодія завершується, чи починається новий цикл;

- дати команді дані для вдосконалення методології.

Роль консультанта/ки

Роль консультанта/ки — фасилітувати підсумкову рефлексію та створитибезпечний простір для оцінювання процесу без тиску на результат. Консультант/ка не оцінює клієнта/ку, а допомагає побачити динаміку змін, співвіднести очікування з реальним досвідом і зафіксувати досягнення.

Також консультант/ка збирає зворотний зв’язок щодо якості послуги та, за потреби, допомагає клієнту/ці сформулювати новий або уточнений запит.

Типи інструментів і дії консультанта/ки

На етапі моніторингу та оцінювання результатів використовуються інструменти оцінювання та корекції траєкторії. Їхня мета — підбиття підсумків взаємодії, фіксація досягнутого прогресу та осмислення подальших кроків.

На етапі моніторингу та оцінювання результатів можна використовувати як внутрішні інструментів Ветеран Хабу, так і загальноприйняті практики кар’єрного консультування. До внутрішніх інструментів належать, зокрема, проміжний та фінальний чек-іни, довготривала підтримка контакту (30/60/90 днів після ключових змін), анкета зворотного зв’язку, фіксація досягнень і корекція гіпотез.

Також можуть -астосовуватись такі загальноприйняті інструменти, як рефлексивна сесія після дії (AAR), самостійні інструменти рефлексії клієнта. Усі вони спрямовані на аналіз результатів здійснених кроків, осмислення набутого досвіду та прийняття рішення щодо подальшого руху або корекції траєкторії.

Під час пілотування методології (жовтень–листопад 2025 року) ми зафіксували, що після завершення основного циклу роботи клієнти/ки можуть повторно звертатися по підтримку, але не у

форматі повноцінного супроводу. Йдеться про короткі повернення — 1–2 зустрічі, консультацію з конкретного питання або чекін через кілька місяців.

Такі мікроінтервенції можна розглядати як формат постконсультаційної підтримки. Вони допомагають зберегти контакт, осмислити новий досвід і, за потреби, скоригувати план дій без надмірного навантаження.

Консультант/ка адаптує інструменти відповідно до формату взаємодії, запиту клієнта/ки та тривалості роботи, спираючись на професійне судження та етичні принципи.

Результат

Результатом етапу моніторингу та оцінювання є зафіксований підсумок взаємодії з клієнтом/кою та усвідомлення досягнутих змін. Клієнт/ка отримує можливість побачити власний прогрес у динаміці — від початкового запиту до здійснених кроків і поточного стану — а також визначити, що саме стало корисним у процесі роботи.

Цей етап створює відчуття завершеності й опори: зрозуміло, що було зроблено, які рішення вже працюють і на що можна спиратися далі без постійної підтримки консультанта/ки. За потреби формується усвідомлене рішення про завершення взаємодії або доцільність нового циклу роботи в майбутньому.

Для консультанта/ки результатом є структуроване розуміння ефективності обраного формату й інструментів, а для команди — узагальнені дані та зворотний зв’язок, що можуть бути використані для подальшого розвитку й удосконалення послуги кар’єрного консультування

Межі етапу

Моніторинг та оцінювання не є простором для корекції рішень «у процесі» формування нових кар’єрних гіпотез та не передбачає

повторного повного проходження всіх попередніх етапів роботи. Оцінювання результатів не зводиться до формального вимірювання або порівняння з «очікуваним» результатом.

Консультант/ка не здійснює експертного оцінювання особистості чи професійної придатності клієнта/ки. Цей етап також не передбачає автоматичного продовження супроводу. Рішення про подальшу взаємодію ухвалюється окремо, з урахуванням актуального запиту та ресурсу клієнта/ки.

ПІСЛЯСЛОВО

Ця методологія заснована на щоденній практиці команди Ветеран Хабу — реальних консультаціях, складних кейсах, професійних обговореннях і постійному аналізі запитів ветеранів та ветеранок. Вона стала відповіддю на потребу структуровано й якісно підтримувати людей, які переходять до цивільного життя в умовах війни, невизначеності та змін на ринку праці.

Методологія не є фінальною версією чи закритим документом. Це робоча основа, що розвивається разом із послугою, командою та запитами ветеранів, ветеранок і їхніх родин. Ми усвідомлюємо, що інструменти потребують регулярного перегляду, а підходи — уточнення відповідно до змін на ринку праці, у соціальному контексті та досвіді наших клієнтів і клієнток.

Впровадження методології передбачає співпрацю з партнерами — громадськими організаціями, державними інституціями, роботодавцями та професійною спільнотою — адже якість послуги формується в екосистемі, а не в межах однієї організації.

У цьому документі закладені орієнтири для фахівців і фахівчинь, управлінців, партнерських організацій, роботодавців та освітніх інституцій, які долучаються до формування екосистеми підтримки ветеранів і ветеранок. Ми сподіваємося, що цей матеріал стане корисним для колег і колежанок і сприятиме підвищенню якості надання послуг та формуванню спільних професійних стандартів роботи з ветеранами й ветеранками.

Система підтримки значущої діяльності ветеранів та ветеранок — відіграє вагому роль у стійкості економіки, розвитку громад і майбутньому України. Системна, етична та якісна послуга кар’єрного консультування може стати прикладом того, як суспільство визнає внесок ветеранів і ветеранок і створює можливості для гідного життя.

Джерела

Під час розроблення методології ми використовували внутрішні дослідження Ветеран Хабу та зовнішні матеріали: державні стратегії, ринкову аналітику, міжнародні практики та академічні тексти.

Внутрішні

1. Аналітична записка «Кар’єрне консультування».
2. Ветеран Хаб. (2023). Шлях ветеранів та ветеранок. veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/doslidzhennia-shliakh-veteraniv-ta-veteranok.pdf
3. Ветеран Хаб. (2024). Шлях коханої воїна. veteranhub.com.ua/analytics/shlyah-kohanoyi-voyina
4. Ветеран Хаб. (2023). Концепція добробуту ветеранів та ветеранок. veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/10/dobrobut_-opys-skorocheno.pdf
5. Ветеран Хаб. Посібник для фахівців центрів зайнятості «Працевлаштування ветеранів». drive.google.com/file/d/11USGlUgx3I1NIWk2-XpCK0wAhLF0sLbw/view
6. Серія матеріалів «Практика» для HR та роботодавців/иць. praktyka.veteranhub.com.ua
7. Концепція політики щодо ветеранів/ок та їхніх сімей. veteranspolicy.org.ua
8. Посібник «Етика взаємодії та спілкування з ветеранами, ветеранками та близькими воїнів/ок»

veteranhub.com.ua/wp-content/uploads/2024/09/posibnyk-analitychnoho-tsentru-veteran-hub-_-yak-etychno-vzaiemodiiaty-ta-komunikuvaty-z-voinamy-ta-ikhnimy-blyzkymy-1.pdf

Зовнішні

1. Міжнародний досвід: програми США та Канади:
   - Transition Assistance Program. Discover VA. discover.va.gov
   - Hire Heroes USA. hireheroesusa.org
   - Національна стратегія працевлаштування ветеранів і ветеранок. Government of Canada Publications. publications.gc.ca/site/eng/home.html
   - Career/Employment Services VAC. Veterans Affairs Canada. veterans.gc.ca/en
2. Академічні дослідження переходу та ідентичності:
   - журнали Journal of Veterans Studies journal-veterans-studies.org/articles/10.21061/jvs.v11i1.638
   - Frontiers in Sociology (self-identity work у переході ветеранів і ветеранок). Grimell, J. (2024, 17 September). You can take a person out of the military, but you can't take the military out of the person: findings from a ten-year identity study on transition from military to civilian life. frontiersin.org/journals/sociology/articles/10.3389/fsoc.2024.140671
   - Stanford Encyclopedia.
3. Академічні концепти:
   - габітус (П. Бергера і Т. Лукмана, П. Бурдьє)
     Лиманкіна, А., І. (2023). Психологічна сутність поняття "особистісна ідентичність". Габітус. habitus.od.ua/journals/2023/45-2023/24.pdf
   - сучасні підходи: гнучкість множинної ідентичності
     Дияк, В., Тушко, К., Волобуєв, В. (2024). Особливості формування множинної ідентичності в умовах російсько-української війни. Науково-теоретичний альманах "Грані". grani.org.ua/index.php/journal/article/view/2018
     Батаєва, К., Артеменко, А. (2022). Мілітарна ідентичність та соціальна

адаптація ветеранів АТО/ООС. Монографія. researchgate.net/publication/357092040_MILITARNA_IDENTICNIST_TA_SOCIALNA_ADAPTACIA_VETERANIV_ATOOOS

4. RCT-дослідження (Randomized Controlled Trial) ефективності інтервенцій (Early Supported Employment for Veterans: Bond, G., Monirah Al-Abdulmunem, M., Ressler, D., Gade, D, &Drake, R. (2022, 12 July).

5. Національні стратегії та політики України:

   — Стратегія формування системи повернення з військової служби до цивільного життя (до 2033 року). zakon.rada.gov.ua/laws/show/1350-2024-p#Text
   — Стратегія ветеранської політики (до 2030 року). zakon.rada.gov.ua/laws/main/1209-2024
   — Стратегія зайнятості України 2030 (Мінекономіки). me.gov.ua/news/detail/47d415d5-13c7-40d7-800e-b444c149d81c?lang=uk-ua&title=strategiyazainiatostinaselennia

6. Програми ваучерів на навчання від Державної служби зайнятості dcz.gov.ua/profnavch/voucher

7. Аналіз ринку праці України на основі інформації сайтів з пошуку роботи:

   — аналітика Work.ua (дефіцит кадрів, зарплатна динаміка). work.ua
   — огляди Happy Monday. happymonday.ua

8. Дослідження Українського ветеранського фонду:

   — «Кар'єра ветерана». work.veteranfund.com.ua/reg-veteran
   — «Працевлаштування ветеранів та ветеранок: бар'єри та адаптаційні виклики». veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/06/Pratsevlashtuvannia_veteraniv_ta_veteranok_bariery_ta_adaptatsiyni.pdf

9. Інші дослідження та аналітика:

   — звіти Правозахисного центру «Принцип» та УВФ («Перехід від військової служби до цивільного життя: контексти, досвіди, рішення»).

pryncyp.org/analytics/perehid-vid-vijskovoyi-sluzhby-do-czyvilnogo-zhyttya-konteksty-dosvidy-rishenny

— «Працевлаштування ветеранів та ветеранок: бар’єри та адаптаційні виклики». veteranfund.com.ua/wp-content/uploads/2025/06/Pratsevlashtuvannia_veteraniv_ta_veteranok_bariery_ta_adaptatsiyni.pdf

10. Прогнози та статистика від Мінветеранів mva.gov.ua/ua/news/ce-kategoriya-potuzhnih-lyudej-ministr-u-spravah-veteraniv-rozpovila-pro-dopomogu-veteranam-i-yihnim-rodinam zmina.info/news/uryad-prognozuye-zbilshennya-kilkosti-veteraniv-do-5-6-miljoniv-pislya-kinczya-vijny

11. Аналітичні звіти GMF (The German Marshall Fund of the United States). Dobrohorska, I. (2025). Reintegrating Ukraine’s Veterans. gmfus.org/sites/default/files/2025-04/Dobrohorska_Ukraine20Veterans_Report.pdf

Додаток

Мапа інструментів кар'єрного консультування

Посилання на повну таблицю

Тип інструменту та функція у процесі кар'єрного розвитку	Перелік можливих інструментів реалізації		Методичні рекомендації щодо застосуваня технік
	Внутрішня розробка Veteran Hub	Загальноприйняті інструменти / техніки	
Визначення запиту Встановлюють контакт та конкретизують запит клієнта/ки, визначають фокус роботи, забезпечують перехід від наміру до сформульованого завдання У процесі консультування відповідають на запитання: *Що саме клієнт/ка хоче змінити або вирішити зараз?*	**Первинна анкета визначення запиту до входу клієнта/ки в послугу:** інструмент первинної фіксації запиту, контексту та очікувань клієнта/ки під час першого або повторного звернення. Використовується для збирання базової інформації про досвід, поточний запит та визначення формату подальшої роботи (інформування, консультування, супровід) або потреби у перескеруванні до іншого/ї фахівця/чин. Може застосовуватися як профільним/ою фахівцем/чинею, так і працівником/ицею, який/а взаємодіє з клієнтом/кою до початку надання послуги (у Ветеран Хабі — первинним/ою консультантом/кою або адміністратором/кою лінії. **Опитувальник «Добробут.Покликання»:** короткий опитувальник для спільної роботи консультанта/ки та клієнта/ки, аби оцінити задоволеність клієнта/ки Добробутом та значущою діяльністю. Відповіді клієнта/ки можуть стати основою для обговорення на консультації або для самостійного осмислення між зустрічами.	**Форма звернення, форма запису на консультацію** (наприклад, як у Lobby X або UNIT6) — коротка анкета, яка виконує функцію інформування про послугу, збирання та обробляння даних, та фіксації первинного запиту клієнта/ки. **Вхідне інтерв'ю (**наприклад, Career Guidance Interview Frame**)** — набір запитань, які допомагають клієнту/ці звузити широкий запит до однієї пріоритетної теми на поточну зустріч та зафіксувати очікуваний результат. **Опитувальник кар'єрного стану** (Career State Inventory) — короткий опитувальник, що дає змогу консультанту/ці структурувати розмитий запит, визначивши, чи потребує людина конкретного плану дій, чи початкової роботи з подолання тривоги та невизначеності.	Техніки активного слухання, відкриті та уточнювальні запитання, прийоми переформулювання та конкретизації (зокрема техніка «5 чому») застосовуються консультантом/кою протягом усього процесу кар' єрного консультування. Водночас на етапі визначення запиту їх використання є критично необхідним, оскільки саме тут відбувається перехід від розмитого або емоційного звернення до чітко сформульованого завдання роботи та узгодженого фокусу консультації.
Аналіз досвіду та ресурсів Аналізують та досліджують професійний досвід, навички, ресурси, добробут та актуальний стан клієнта/ки У процесі консультування відповідають на запитання: *З чим клієнт/ка заходить у цей процес?*	**Розширене інтерв'ю за Добробутом:** структуровані запитання, зосереджені на аналізі шести ключових елементів (здоров'я, стосунки, покликання, матеріальні потреби та безпека, житло та фізичне середовище, життєві навички та духовність). Допомагає консультанту/ці побачити, які ключові сфери життя клієнта/ки потебують додаткової уваги для формування реалістичних подальших кроків у напрямку значущої діяльності; **Мапування на Шляху Ветерана/Ветеранки:** інструмент для спільної роботи з консультантом/кою, для візуалізації та аналізу етапів служби та переходу до цивільного життя з метою виявити ресурси та актуалізувати стан клієнта/ки; **Конструктор досвідів (розділ резюме ідентичності) —** бланк для спільної роботи консультанта/ки та клієнт/ки, що допомагає зафіксувати формуючі досвіди клієнта/ки (до служби, під час неї та теперішні прагнення), візуалізувати їх для себе. Створює підґрунтя для формування кар'єрних гіпотез на наступних етапах. **Опитувальник професійної ідентичності** — перелік структурованих запитань до клієнта/ки (у вимірах минулого, теперішнього, майбутнього), які допомагають проаналізувати формуючі досвіди клієнта/ки, через блоки мотивації, цінностей, потреб, викликів, прагень та упереджень.	**Діагностика компетенцій** — це процес оцінювання професійних знань, навичок (hard skills) та особистісних якостей (soft skills) працівника/ці для визначення його/її знань, навичок та потенціалу розвитку. Основні методи: метод «360 градусів» (оцінка оточенням), Big Five (тест особистості), інтерв'ю за компетенціями та Gallup StrengthsFinder. **Профорієнтаційні тести інтересів:** зазвичай перелік структурованих, відкритих та закритих запитань, що спрямовані на дослідження інтересів, схильностей та типів професійного середовища (наприклад, RIASEC). **SWOT- аналіз:** інструмент для структурованої самооцінки сильних сторін, зон розвитку, можливостей і ризиків. Дає змогу співвіднести внутрішні ресурси людини із зовнішніми умовами. **Аналіз кар'єрних якорів Едгара Шейна** (Edgar Schein Career Anchors): метод визначення домінантних професійних цінностей і мотивацій (наприклад: стабільність, автономія, управління, служіння). **Шкала ресурсу:** самооцінка рівня енергії та готовності до активних дій, може використовуватись запитання «Який ваш ресурс сьогодні» та проста шкала 1–10. Інструмент можна застосовувати на різних етапах взаємодії з клієнтом/кою. **Шкала кар'єрної адаптивності** (Career Adapt-Abilities Scale): стандартизований опитувальник для оцінювання здатності клієнта/ки адаптуватися до професійних змін та криз через чотири ресурси: занепокоєння майбутнім, контроль над рішеннями, допитливість до можливостей та впевненість у власних силах. Інструмент допомагає фахівцю/чині визначити рівень психологічної готовності клієнта/ки до активних дій на ринку праці та обрати відповідну стратегію консультування. **Шкала професійного вигорання** (Maslach Burnout Inventory)**:** інструмент для вимірювання рівня вигорання у професійній діяльності. Опитувальник допомагає оцінити емоційне виснаження, деперсоналізацію та зниження особистих досягнень.	Діагностичні інструменти консультант/ка може використовувати протягом усього процесу з різною глибиною та в різному форматі як спосіб структурувати досвід, навички та ресурси клієнта/ки. Цей тип інструментів є серцем етапу аналізу досвідів та потреб клієнта/ки, оскільки саме на ньому формується цілісне розуміння стартової позиції клієнта/ки — його/її досвіду, актуальних станів, статусів та ресурсів, які можуть впливати на подальші рішення. Під час роботи консультант/ка послуговується підходом врахування суміжних досвідів і станів, передбаченим методологією (Розділ 2 Методологічні підходи, Підхід №2 Врахування суміжних статусів і досвідів): професійний досвід розглядається у взаємозв'язку з життєвими обставинами, станом добробуту, перехідними періодами та іншими сферами життя клієнта/ки. Результати тестів і шкал не розглядаються як остаточний висновок, а стають підставою для спільного обговорення, уточнення та саморефлексії клієнта/ки.