

Корнута Людмила Михайлівна

доцент кафедри психології

Національний університет

«Одеська юридична академія»

Осадча Людмила Юрївна

психолог, викладач вищої категорії

Комунальний заклад «Одеський обласний

базовий фаховий медичний коледж»

ПСИХОЛОГІЧНІ ЧИННИКИ ЕФЕКТИВНОЇ МІЖСОБОВОЇ ВЗАЄМОДІЇ В ДІЯЛЬНОСТІ ДЕРЖАВНИХ СЛУЖБОВЦІВ В УМОВАХ СТРЕСУ ТА КРИЗИ

Ключові слова: міжособове спілкування, психологічні бар'єри, комунікативна компетентність, емоційний інтелект, стрес, період кризи.

Key words: interpersonal communication, psychological barriers, communicative competence, emotional intelligence, stress, crisis period.

Сучасна система публічного адміністрування в Україні функціонує в умовах багаторівневих викликів: воєнного стану, кризових управлінських ситуацій, високого суспільного запиту на ефективність влади [3, с. 118]. У цьому контексті психологічна компетентність державного службовця, зокрема його здатність до ефективного міжособового спілкування, виходить за межі так званих «м'яких навичок» – і перетворюється на системоутворюючий елемент якісної державної служби. Міжособова взаємодія – це не лише передача інформації чи дотримання ділового етикету, а й процес, що включає емоційне розуміння, адаптацію до соціального контексту, гнучкість у прийнятті рішень, емпатію й етику спілкування [4, с. 331]. У стані постійного стресу та психологічного навантаження ці навички набувають критичного значення для збереження функціональності інституцій, довіри до органів влади та згуртованості управлінських команд [2, с. 121].

У дослідженні, проведеному на початку 2025 року серед державних службовців Одеського регіону, було проаналізовано не лише стилі спілкування, а й психоемоційні чинники, які впливають на поведінку у комунікативній взаємодії. Зокрема, було опитано 68 держслужбовців категорій «Б» та «В» із різних сфер державного адміністрування. Дослідження проводилось за методикою Т. Лірі. Методика Т. Лірі дозволила визначити домінуючі типи міжособових контактів, рівень емоційної відкритості, схильність до авторитарності або співпраці. Серед виявлених бар'єрів комунікації – формалізм у взаємодії (48%), страх осуду та уникнення конфліктів (61%), низька емоційна чутливість (36%). Ці бар'єри є не лише перешкодою в роботі, а й свідченням психологічного виснаження та накопиченої напруги. Високий рівень службового контролю, відсутність якісного зворотного зв'язку, невизначеність та страх втрати авторитету – всі ці фактори трансформуються у

внутрішню фрустрацію, що знижує мотивацію та викликає недовіру. Окрема увага приділялась феномену емоційної стриманості, що проявляється в униканні відкритого вираження почуттів, навіть у безконфліктних ситуаціях. Отримані результати дослідження дають підстави стверджувати, що держслужбовці часто демонструють емоційну «броню» як захист від тиску, але така стратегія в довгостроковій перспективі призводить до ізоляції, втрати згуртованості та зниження ефективності командної роботи. Результати психодіагностики також вказали на розбіжність між «реальним Я» і «ідеальним Я» у сфері комунікації, що може сигналізувати про внутрішньоособистісний конфлікт і невдоволення якістю взаємодії на роботі. Зафіксовано зниження емоційного фону в колективах, тенденцію до замовчування проблем і зменшення ініціативності в міжособовому діалозі.

Після впровадження короткотривалих психосудукаційних заходів (групові консультації, тренінги з емоційного інтелекту, вправи на саморефлексію) зафіксовано зниження рівня конфліктності на 21%, а рівень емоційної обізнаності зріс на 15% за самооцінкою учасників і відгуками керівників підрозділів. На основі аналізу отриманих даних запропоновано наступні інтервенції для підвищення якості спілкування: 1) впровадження тренінгів із розвитку емоційного інтелекту, що включають роботу з емоціями, навички розпізнавання станів інших, техніки саморегуляції [1]; 2) розвиток асертивної поведінки як альтернативи агресивному чи пасивному стилю взаємодії; 3) створення в органах влади внутрішніх фасилітаторів і психологічно безпечних просторів, які дозволяють обговорювати складні робочі ситуації без тиску [5, с. 40].

Важливо також інтегрувати елементи психологічної освіти в програми підвищення кваліфікації держслужбовців. Це не лише зменшить напругу в колективах, а й сприятиме розвитку лідерського потенціалу, етичної взаємодії, довіри та стійкості в умовах кризи.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ:

1. Големан Д. Емоційний інтелект : чому він може бути важливішим за IQ / пер. з англ. Київ : Наш формат, 2019. 456 с.
2. Зеленьська Н.І. Психологічні аспекти комунікації в державному управлінні. Державне управління : теорія та практика. 2017. № 1. С. 121–126.
3. Корнута Л.М. Особливості формування психологічних якостей сучасного лідера в державній службі. Особистість та суспільство в цифрову еру : психологічний вимір : матер. III Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Одеса, 24 черв. 2022 р.) / Нац. ун-т «Одес. юрид. акад.», каф-ра психології. Одеса : Національний університет «Одеська юридична академія», 2022. С. 118-122.
4. Погребняк О.Г. Окремі особливості доказів та доказування у дисциплінарному провадженні щодо державних службовців міграційних органів. Право та державне управління. 2024. № 3. С. 331-337. URL: http://pdu-journal.kpu.zp.ua/archive/3_2024/50.pdf
5. Manzhos (Zilbert) V. Peculiarities of mediation in the USA and Western Europe. Пріоритетні напрями дослідження в науковій та освітній діяльності. Матер. XI Міжнар. наук.-практ. конф. (м. Львів, 29-30 березня 2024 р.) Львів : Львівський науковий форум, 2024. С. 39-41. URL: <http://lviv-forum.inf.ua>