

Володимир Вацлавів,

здобувач кафедри юридичної психології
Національної академії внутрішніх справ

ПСИХОЛОГІЧНІ ОСОБЛИВОСТІ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ПРАЦІВНИКІВ ДЕРЖАВНОЇ ПОДАТКОВОЇ СЛУЖБИ УКРАЇНИ В ПЕРІОД ВІЙНИ

В умовах воєнного стану працівники податкових органів України функціонують у середовищі підвищених професійних вимог. Їхня діяльність супроводжується нестабільністю правового поля, постійними змінами у процесах адміністрування податків, посиленням інформаційним та психологічним тиском, а також ризиками, пов'язаними з безпекою та необхідністю мобілізації внутрішніх ресурсів. Це створює значне навантаження на психіку та вимагає швидкої адаптації до динамічних умов службової діяльності. За таких обставин професійна діяльність податківця не обмежується технічно-юридичними аспектами. Вона включає суттєву психологічну складову, що охоплює адаптацію до частих організаційних та нормативних змін, ефективну взаємодію з платниками податків, комунікацію в кризових ситуаціях, а також збереження мотивації, професійної ідентичності та стресостійкості. У цьому контексті дослідження психологічних характеристик працівників Державної податкової служби України у воєнний період набуває особливої актуальності. Воно дозволяє визначити чинники, що впливають на їхню професійну ефективність, сприяти підтримці кадрового потенціалу, а також формувати системні підходи до збереження психічного здоров'я персоналу.

Професійна діяльність податківця охоплює широкий спектр функцій: нормативно-правове адміністрування, податковий контроль, взаємодію з платниками, здійснення аналітичної діяльності, прийняття рішень в умовах обмеженої чи суперечливої інформації, а також комунікацію та забезпечення виконання службових обов'язків. З психологічного погляду ця діяльність включає кілька ключових компонентів:

– когнітивний – знання, увага, аналітичне мислення, прийняття рішень;

– емоційно-вольовий – стресостійкість, саморегуляція, внутрішня мотивація;

– комунікативно-поведінковий – конструктивна взаємодія з платниками та колегами, ефективна комунікація в умовах невизначеності чи кризи.

Таке розуміння професійної діяльності податківця у воєнних умовах підкреслює необхідність комплексного підходу до аналізу та розвитку його психологічних компетентностей.

У період воєнного стану можна виокремити наступні особливості діяльності працівників ДПС країни в умовах воєнного стану:

1) зміна організаційно-правового середовища: можлива зміна податкових пріоритетів, режимів, мобілізація ресурсів держави, що призводить до потреби високої гнучкості та готовності до змін;

2) нестабільність інформаційного поля та ризик дезінформації: податківець може стикатись з неповною або неправильною інформацією, що підсилює вимоги до аналітичних умінь, уваги та прийняття рішень;

3) високі моральні навантаження: громадяни можуть бути у складному становищі (втрати, фінансова нестабільність), що підвищує емоційне навантаження на податківців у їхній роботі з платниками;

4) дистанційна/цифрова взаємодія: потрібно переходити на нові канали комунікації, що вимагає адаптації комунікативних навичок, технічної компетентності та гнучкості;

5) профілактика професійного вигорання: умови тривалого стресу, підвищеної відповідальності, невизначеності ведуть до ризику професійної деформації, вигорання. Необхідна підтримка психологічного здоров'я працівників.

В умовах війни додається новий вимір: адаптивність до нестабільного середовища, здатність діяти в умовах підвищеного ризику, підтримка професійної ідентичності в умовах морального навантаження.

Серед психологічних чинників, що впливають на діяльність податківців у воєнний період можна виокремити наступні:

– стрес та функціональні стани: податківці можуть знаходитись під впливом хронічного стресу, втрати нормального робочого режиму, зміни організаційних умов, ризиків безпеки. Ці обставини можуть знижувати увагу, підвищувати помилки, посилювати емоційне навантаження;

– мотивація та професійна ідентичність: у воєнний час може змінюватись мотивація працівників (наприклад, під впливом патріотизму, обов'язку, або ж втоми і розчарування). Професійна ідентичність податківця може зазнавати випробування: чи відчуває він свою роль значущою, чи готовий працювати в умовах невизначеності;

– емоційна саморегуляція, адаптивність: у ситуаціях змін, надзвичайних ситуацій важлива здатність контролювати власні емоції (страх, тривогу, злість), адаптувати стиль роботи, підтримувати комунікацію з внутрішніми та зовнішніми контрагентами;

– комунікативна компетентність у кризі: податкове адміністрування в умовах війни може вимагати нестандартної комунікації з платниками, зміни каналів (дистанційна робота, цифрові сервіси), роботи з клієнтами, які опинились в стресі. Податківець має бути комунікативно гнучким;

– етичні та ціннісні потреби: під час війни зростають вимоги до етичності, справедливості, довіри у взаємодії з громадянами. Податківець має дотримуватись високих стандартів, його професійна діяльність повинна бути максимально прозорою, він повинен прагнути підтримувати довіру, оскільки суспільство може бути більш чутливим до результатів діяльності представників державного апарату.

Для вирішення професійних завдань працівники Державної податкової служби України повинні мати:

1) високу стресостійкість: здатність діяти адекватно при тиску, швидко переключатись, витримувати навантаження;

2) адаптивність: готовність до зміни алгоритмів роботи, нових процедур, каналу комунікації;

3) комунікативну відкритість та емпатію: здатність взаємодіяти з різними категоріями платників, які переживають кризу, бути чутливим і професійним;

4) аналітичну увагу та відповідальність: здатність до прийняття рішень, аналізу інформації, попередження помилок у нестабільному середовищі;

5) етичну орієнтацію та внутрішню мотивацію: усвідомлення суспільної ролі, готовність до служби, підтримка довіри;

6) розвинуту саморегуляцію: готовність здійснювати самоконтроль, використовувати психологічні засоби (відпочинок, професійна підтримка) для попередження вигорання.

Професійна діяльність податківців в умовах воєнного стану набуває підвищеного психологічного навантаження, що потребує комплексного розуміння її психологічної характеристики. Психологічні чинники (стресостійкість, адаптивність, комунікативна компетентність, етична орієнтація) виступають ключовими для збереження ефективності роботи податкових органів у кризових умовах. Підготовка, підтримка та розвиток психологічних і комунікативних ресурсів податківців має стати пріоритетом для організаційної політики у період війни.

Список використаних джерел

1. Аршава І. Ф., Баратинська А. В. Психологічні особливості особистості державних службовців в залежності від специфіки професійної діяльності. *Дніпровський науковий часопис публічного управління, психології, права*. 2023. Вип. 3. С. 68–72.

2. Колот А. М., Кролевець О. В. Психологія професійної діяльності державного службовця. Київ : КНЕУ, 2019.