

Кривуненко Максим Аркадійович,
викладач кафедри пожежної тактики
та аварійно-рятувальних робіт
Львівського державного університету
безпеки життєдіяльності

ПСИХОЛОГІЯ ПРОФЕСІЙНОЇ КОМУНІКАЦІЇ ПРАЦІВНИКІВ ДСНС В УМОВАХ ВОЄННИХ ВИКЛИКІВ

Сучасні умови воєнного стану в Україні істотно трансформують зміст і характер професійної діяльності працівників Державної служби України з надзвичайних ситуацій (ДСНС). Насамперед це виявляється у значному ускладненні умов виконання службових обов'язків, що супроводжується підвищеним рівнем ризику, невизначеності та психоемоційного напруження. У таких умовах особливої ваги набуває ефективна професійна комунікація як ключовий чинник забезпечення результату діяльності та безпеки як самих рятувальників, так і постраждалого населення [1]. Комунікативна взаємодія перестає бути лише інструментом обміну інформацією та набуває комплексного характеру, виконуючи функції регуляції, координації та психологічної підтримки.

Професійна комунікація працівників ДСНС є складним багаторівневим процесом, що охоплює внутрішньоорганізаційне спілкування, міжвідомчу координацію, а також взаємодію з постраждалими громадянами. В умовах воєнних викликів цей процес характеризується високою інтенсивністю, необхідністю швидкого реагування та підвищеною відповідальністю за наслідки прийнятих рішень [2]. Особливого значення набуває здатність до чіткої, структурованої, лаконічної передачі інформації, що мінімізує ризики виникнення помилок у критичних ситуаціях.

Важливим компонентом професійної діяльності є комунікативна компетентність, яка характеризує рятувальника з позиції вміння до інтеграції. Вона передбачає також уміння встановлювати ефективний контакт, адекватно обробляти отриману інформацію, регулювати власні емоції та впливати на психоемоційний стан інших осіб [3]. У контексті воєнних дій зазначені навички стають визначальними, оскільки від їхнього рівня залежить якість координації дій під час ліквідації надзвичайних ситуацій та рівень довіри з боку населення.

Окрему увагу слід приділити впливу екстремальних умов діяльності на психічний стан працівників ДСНС. До основних факторів, що ускладнюють комунікаційні процеси, належать хронічний стрес, емоційне виснаження, тривожність, а також необхідність прийняття

рішень в умовах морального вибору [4]. Зазначені чинники можуть призводити до зниження когнітивної гнучкості, погіршення концентрації уваги, порушення логічності мислення та виникнення комунікативних бар'єрів, що негативно впливає на ефективність дій.

Умови тривалого воєнного стану сприяють накопиченню психоемоційного напруження та підвищують ризик розвитку професійного вигорання і посттравматичних стресових розладів. Це, своєю чергою, негативно позначається на якості міжособистісної взаємодії, спричиняє зниження емпатії, підвищення дратівливості та формування конфліктних ситуацій у колективі [5]. Тому підтримання належного рівня психологічного благополуччя працівників є важливою умовою ефективної комунікації.

В умовах воєнних викликів значно зростає роль психологічної стійкості як ключового ресурсу особистості. Вона визначає здатність працівника ДСНС зберігати ефективність професійної діяльності та комунікації навіть за умов інтенсивного стресового впливу. Психологічна стійкість передбачає емоційну врівноваженість, здатність до саморегуляції, адаптивність і готовність до дій в умовах, які можуть різко змінюватися [1]. Розвиток цих якостей є необхідною складовою професійної підготовки.

Особливе місце займає комунікація з постраждалим населенням. У ситуаціях воєнних дій люди часто перебувають у стані паніки, страху або шоку, що ускладнює процес взаємодії та сприйняття інформації. Працівники ДСНС повинні володіти навичками кризової комунікації, зокрема застосовувати техніки активного слухання, емпатійного реагування, чіткого інформування та психологічної підтримки [2]. Ефективна комунікація сприяє зниженню рівня тривоги у постраждалих, формує довіру та полегшує виконання рятувальних заходів.

Не менш важливою є внутрішньоорганізаційна комунікація, яка забезпечує координацію дій між підрозділами. Чіткість, оперативність і достовірність передачі інформації є критично важливими для успішного виконання завдань у надзвичайних ситуаціях [6]. Водночас важливу роль відіграють такі соціально-психологічні чинники, як довіра, взаємопідтримка та згуртованість колективу, які сприяють зниженню рівня стресу й підвищенню ефективності командної роботи.

З метою підвищення ефективності професійної комунікації необхідно впроваджувати системну психологічну підготовку працівників ДСНС. Вона має охоплювати розвиток комунікативних навичок, формування стресостійкості, навчання методам саморегуляції та управління конфліктами [3]. Важливим є також використання тренінгових програм, що моделюють екстремальні ситуації, а також

впровадження психологічного супроводу, який передбачає регулярний моніторинг психоемоційного стану працівників.

Додатковим напрямом удосконалення професійної діяльності є розвиток культури професійної комунікації, яка охоплює етичні норми взаємодії, відповідальність за зміст переданої інформації та дотримання принципів професійної етики. Умови воєнного стану вимагають від працівників високого рівня самоконтролю, толерантності та здатності діяти в умовах інформаційного перевантаження.

Отже, психологія професійної комунікації працівників ДСНС в умовах воєнних викликів є складним багатовимірним процесом, що потребує комплексного аналізу. Ефективна комунікація є ключовим чинником забезпечення результативності професійної діяльності, збереження психічного здоров'я персоналу та надання якісної допомоги постраждалим. Перспективи подальших досліджень полягають у розробленні інноваційних підходів до підготовки фахівців, удосконаленні методів психологічної підтримки та впровадженні сучасних технологій розвитку комунікативної компетентності.

Список використаних джерел

1. Яремко Р. Я. Особливості професійної діяльності психологів ДСНС України в умовах воєнного стану. *Виклики толерантності в умовах російської воєнної агресії*. Матеріали Всеукраїнської науково-дискусійної платформи. 2023. С. 87–91 URL: <https://sci.ldubgd.edu.ua/jspui/handle/123456789/12288>
2. Пилипенко Л. В. Особливості професійної діяльності психологів оперативно-рятувальної служби цивільного захисту. *Наукові записки ЛДУБЖД. Педагогіка і психологія*. 2024. № 2 (4). С. 121–126 DOI: 10.32782/3041-1297/2024-2-20
3. Дмитренко М. Комунікативна компетентність як фактор успіх адаптації начальників варт оперативно-рятувальної служби. *Вісник Національного університету оборони України*. 2020. № 53(3). С. 54–60. DOI: 10.33099/2617-6858-2019-53-3-54-60
4. Коломось А., Черненко О., Вовк Н. Психологічні виклики професійної діяльності фахівців домедичної допомоги в умовах воєнного стану. *Stredoevropsky vestnik pro vedu vyzkum*. 2026. Т. 2. № 2. С. 141–154 DOI: 10.65237/2336-3630-2026-2(2)-10
5. Калениченко Р. А. та ін. Психологічні особливості професійної діяльності державних службовців в умовах воєнного стану: стрес-фактори та виклики. *Наукові перспективи. Серія «Психологія»*. 2026. № 1 (67). DOI: 10.52058/2708-7530-2026-1(67)-1762-1773
6. Амро Тайер. Професійна комунікація державних службовців у контексті війни: аналіз викликів та перешкод. *Наукові праці Міжрегіональної Академії управління персоналом. Політичні науки та публічне управління*. 2022. № 5 (65). С. 104–107. DOI: 10.32689/2523-4625-2022-5(65)-15