журналом, проходять модулі тестування, до їхніх послуг цифрова бібліотека навчальних дисциплін.

Таким чином, професійна діяльність суб'єктів освітнього процесу у вищій школі в умовах цифрової трансформації набирає обрисів проактивності, орієнтована на розв'язання проблем: викладач і здобувач вищої освіти беруть на себе відповідальність за власне життя, майбутню професійну діяльність, якість освітнього процесу на партнерських засадах.

Бібліографія

1. Єрмолаєв А. Резилієнс як здатність відновлюватися під час життєвих криз. 2023. URL : https://www.youtube.com/watch?v=Hxr8RmwgKPw (дата звернення: 12.05.2023).
2. Освіта України в умовах воєнного стану. Інноваційна та проєктна діяльність: наук.-метод. збірник [за заг. ред. С. М. Шкарлета]. Київ-Чернівці «Букрек». 2022. 140 с.
3. Як вчити та навчатися в умовах війни. URL : https://drive.google.com/file/d/1ZFWlW_L3Xlbl84pT5mK7X32wqTJjh5qC/view (дата звернення: 12.05.2023).

Психологічні та етичні засади ділового онлайн-спілкування в умовах колективної травми суспільства

МЕРЗЛЯКОВА Олена Леонідівна

http://orcid.org/ 0000-0002-4035-9144
olena.merzliakova@gmail.com

Активізація ділового онлайн-спілкування в останні роки зумовлена кількома чинниками:

1) Розвиток технологій. Зростання доступності швидкого інтернету та поширення мобільних пристроїв дали можливість людям зручно спілкуватися онлайн незалежно від місця і часу. Технологічний прогрес також сприяв появі різних платформ та інструментів для ділового спілкування, що полегшує взаємодію.

2) Глобалізація і робота з віддалених місць. Зростання глобальних компаній, аутсорсингу та розвиток концепції віддаленої роботи зумовили потребу в діловому спілкуванні в онлайн-режимі. Віддалені команди та співробітники можуть ефективно спілкуватися і співпрацювати, використовуючи різні інструменти та платформи.

3) Ефективність і зручність. Онлайн-спілкування в ділових сферах може бути швидшим, зручним та більш ефективним, особливо в ситуаціях, коли фізична зустріч є неможливою або неефективною. Таке спілкування дає змогу економити час, засоби та ресурси, забезпечує більш швидке прийняття рішень та можливість спілкуватися з людьми з різних країн без перешкод.

4) Пандемія Covid-19. Глобальна пандемія Covid-19 суттєво змінила умови роботи та спілкування. Багато організацій перейшли на дистанційний режим роботи, що потребувало активного використання онлайн-інструментів для спілкування та співпраці.

5) Ситуація військової агресії в Україні. Наслідок війни та її реалії – активна міграція населення, перш за все жінок і дітей, у більш безпечні місця життя, роботи та навчання.

Ділова онлайн-комунікація має широке застосування в галузі освіти. На основі онлайн-комунікації заклади освіти проводять курси і програми дистанційно. Вона забезпечує доступ до освіти без обмежень географії, надаючи студентам або учням можливість навчатися з будь-якого місця за зручним для них графіком. Це особливо важливо для тих, хто не може бути фізично присутнім на заняттях внаслідок різних обставин, у тому числі через зміну місця проживання в умовах війни.

Одночасно ми маємо чимало викликів, що принесла цифрова епоха. Зазначимо лише найбільш поширені з них:

1) Технічні проблеми. Виникнення проблем з інтернет-підключенням, непрацездатність програмного забезпечення, аудіо- та відеоперебої можуть стати перешкодою в зручному проведенні онлайн-занять. Усі ми пам’ятаємо виклики кінця 2022 – початку 2023 року, коли через брак електроенергії всю систему комунікацій було порушено.

2) Брак оснащення. Недостатня наявність комп'ютерів, ноутбуків, планшетів або іншого необхідного обладнання може ускладнити доступ до онлайн-навчання для учнів, студентів або викладачів.

3) Відсутність прямої взаємодії. Відсутність фізичної присутності може призвести до менш інтенсивної комунікації та взаємодії між учнями, студентами і викладачами. Відсутність невербальних сигналів та обмежена можливість взаємодії можуть вплинути на якість спілкування.

4) Мотивація і самодисципліна. Відсутність фізичної присутності в аудиторії та віддаленість можуть вплинути на мотивацію тих, хто навчається. Необхідно мати самодисципліну, аби вчасно виконувати завдання та бути активним під час онлайн-занять.

5) Часові обмеження. Залежно від розкладу занять та часової різниці між учнями, студентами, викладачами та різними регіонами, можуть виникати проблеми з плануванням та організацією онлайн-зустрічей.

6) Брак взаємодії «лицем до лиця». Деякі форми комунікації, зокрема такі, як непряма мова тіла, міміка обличчя, можуть бути втрачені в онлайн.

7) За останній рік ще додалась проблема емоційного стану людей, що перебувають з різних сторін екрана. Засоби електронної комунікації не завжди

дають можливість відчути стан іншої людини. Її біль, перенесений травмуючий досвід, її переживання та очікування від взаємодії – усе це може залишитись поза увагою співрозмовників і призвести до небажаних результатів взаємодії.

З особистого досвіду роботи кризовим консультантом на лінії психологічної підтримки, що, окрім України, охоплює понад 20 країн Європи, куди виїхали наші співвітчизники, важливо зазначити, що «культурний бекграунд», певні налаштування «за замовченням», що транслюють люди з різних куточків України і з різних куточків Європи, дуже неоднорідні. Пережитий травматичний досвід наклав відбиток на персональне сприйняття ситуації цих людей. Вже зараз ми маємо певне розмежування між тими, хто перебував у зоні активних військових дій чи під окупацією, і тими, кому пощастило жити в більш спокійних регіонах України. Намічається також певне протистояння між тими, хто залишився в Україні, і хто прийняв рішення виїхати за її межі заради порятунку дітей, батьків, а дуже часто – власного порятунку. Є підсвідоме протиставлення тих чоловіків, що взяли до рук зброю, і тих, що працюють на перемогу в суспільному житті.

Ми не ставимо перед собою завдання винести на загал всі наявні проблеми та виклики. Публікація є узагальненням рекомендацій щодо ділової онлайн-комунікації з винесенням додаткових акцентів, пов’язаних з умовами воєнного стану та наявної колективної травми в суспільстві.

Ми не розглядаємо будь-яку онлайн-комунікацію – її за часи ковідних обмежень стало надто багато, особливо серед дітей, підлітків, молоді. Ми хочемо зосередити увагу на певних психологічних та етичних засадах ділового онлайн-спілкування в царині науки та освіти.

Пропонуємо кілька загальновідомих правил ділового спілкування цифровими засобами, аби нагадати найбільш важливі етичні принципи. Як відомо, така комунікація може відбуватись через електронне листування, в різноманітних меседжерах, у спільних чатах певної спільноти та на спеціалізованих платформах командної взаємодії. Розглянемо кілька етичних принципів і правил екологічної взаємодії, що стосуються всіх цих засобів електронної комунікації.

Когнітивні аспекти взаємодії:

1. Короткі та зрозумілі повідомлення. Варто використовувати лаконічну мову та ставити конкретні запитання. Краще уникати надмірно довгих або заплутаних повідомлень.

2. Структурованість повідомлень. Доцільно розділяти повідомлення на абзаци та використовувати нумерацію або маркування для виокремлення ключових пунктів. Це полегшує сприйняття інформації та допомагає уникнути плутанини.

3. Уникання надлишкової інформації або зайвої інформації особистого характеру, що дає змогу підтримувати фокус на ділових питаннях і зберегти конфіденційність.

4. Структура та організація інформаційного контенту. Доцільно створювати тематичні канали або розділи, аби відокремити різні типи обговорень. Це допомагає зберігати ясність, наочність інформаційного контенту і полегшує пошук потрібної інформації.

5. Зрозумілі заголовки чи теми повідомлень. При створенні нових тем або повідомлень важливо надавати зрозумілі та короткі заголовки, завдяки чому інші швидко зможуть зрозуміти тему обговорення та зосередитися на необхідних деталях.

6. Засоби форматування. Використання можливостей форматування тексту, які надає платформа для листування або месенджер, – підкреслення, жирний шрифт, посилання та інші елементи форматування тощо можуть допомогти виділити важливу інформацію та зробити повідомлення більш зрозумілим і доступним до сприйняття.

Організаційні аспекти онлайн-комунікації:

1. Використання можливостей колективної роботи. Багато керівників чи викладачів надають функціонал для спільного редагування документів або створення спільних групових чатів для ефективної колективної роботи та обміну ідеями.

2. Відстеження непрочитаних повідомлень. Якщо хтось доєднується до спільного ділового чату пізніше, варто передивитись попередні повідомлення, аби ознайомитися з обговореннями, що вже відбулись. Це допомагає уникнути повторень та демонструє зацікавленість людини певним діалогом чи дискусією.

3. Збереження історії повідомлень. Це може бути корисним для пошуку попередніх обговорень та знайдених спільних рішень.

4. Вираховування часових меж. У різний час доби люди можуть бути зайняті або недоступні. Варто пам’ятати про це і не очікувати миттєвих відповідей.

5. Надсилання повідомлень у робочий спільний чат поза робочим часом може бути не рекомендовано, особливо якщо це не стосується невідкладних справ або виняткових ситуацій. Однак відповідь на це питання залежить від конкретних обставин і політики команди.

6. Використання можливостей відкладеного відправлення. Багато менеджерів і спільних платформ дають можливість відкласти надсилання повідомлення до певного часу. Це може бути корисно, якщо виникає потреба написати повідомлення поза робочим часом, але бажано, аби воно було доставлене в робочий час.

7. Повідомлення про відсутність. Якщо хтось не може бути доступним у спільному чаті протягом певного часу з різних обставин, доречно повідомити про це команду. Таким чином інші учасники будуть знати, що людина не може відповісти негайно і не будуть чекати відповіді.

8. Різні часові зони. У разі спілкування людей з різних часових зон можуть виникати затримки у відповідях через різний режим роботи або часові обмеження. Важливо бути терплячими і зрозуміти, що інші можуть мати розклад, який відрізняється від робочого розкладу певного регіону.

9. Дотримання культурних та особистих кордонів. Слід розуміти, що учасники команди можуть мати різні погляди на робочий час і особистий простір. Деякі люди можуть бути більш відкритими і контактними, хтось чітко утримує персональний простір.

Емоційний компонент комунікації:

1. Застосування позитивної комунікації. Важливо знаходити позитивні аспекти та заохочувати співрозмовників. Доречно висловлювати слова подяки, визнання й підтримки, аби створювати сприятливу атмосферу спілкування.

2. Обережність з використанням мемів або гумористичних зображень. Використання мемів або гумористичних зображень варто обмежити. Вони можуть мати різне сприйняття та не завжди відповідатимуть професійному контексту. У разі їх використання у діловій комунікації слід переконатися, що це не порушує правила етикету та не ображає жодного з учасників чату.

3. Так само слід бути обережними з використанням емодзі. Використання емодзі у діловій комунікації може бути ефективним засобом вираження емоцій, підкреслення тону повідомлення та зміцнення спілкування. Однак необхідно враховувати контекст і розуміти, коли використання емодзі є доречним і коли воно може бути не доречним.

Доречне використання емодзі у діловій комунікації:

– вираження позитивних емоцій. емодзі можуть допомогти виразити позитивний настрій або висловити вдячність у повідомленні. наприклад, використання усмішки 😀 або піднятого вгору пальця 👍 може свідчити про позитивне ставлення або згоду.

– зняття напруження. емодзі можуть використовувати для зняття напруження або створення легкого, неформального настрою у повідомленні. наприклад, використання смайлика зі згорнутими очима 😄 або усміхненого обличчя 😂 може показати, що повідомлення має жартівливий характер.

– вираження підтримки та розуміння. емодзі можуть допомогти виразити розуміння, співчуття або підтримку у важких ситуаціях. наприклад, використання сердечка ❤️ або обійму 🤗 може показати, що співрозмовник

розуміє ситуацію та висловлює свою підтримку.

Недоречним є використання емодзі у діловій комунікації:

− формальні ділові запити. у випадках надсилання формальних ділових запитів, таких як листи з проханнями або офіційні повідомлення, використання емодзі може створити неприпустимий неформальний тон.

− професійні ситуації. у деяких професійних ситуаціях, у яких серйозність та об'єктивність дуже важливі, використання емодзі може вважатися непрофесійним. наприклад, у важливих бізнес-переговорах або офіційних заявах до важливих фахівців.

− стриманий тон повідомлення. якщо ваше повідомлення має стриманий тон або потребує об'єктивності й точності, використання емодзі може збити з толку або створити непотрібну неоднозначність.

− конфліктні ситуації. у ситуаціях конфлікту або напруженості використання емодзі може бути сприйнято неправильно або недоречно. вони можуть додати несприятливе емоційне забарвлення або виглядати несерйозно.

− міжкультурні комунікації. якщо спілкування відбувається між представниками різних культур, слід бути обережним з використанням емодзі, оскільки їх інтерпретація може варіюватися в різних культурах. усе залежить від контексту, взаємин з отримувачем та стилю комунікації.

І, нарешті, спілкування онлайн в часи колективної травми війни потребує поміркованості та терплячості. Окрім об’єктивних складнощів, таких як технічні проблеми зі зв’язком, мовні перешкоди, уповільненість комунікації через швидкість інтернет-з’єднання, є низка складнощів суб’єктивного характеру. Це психологічні реакції людей, які зазнали руйнівного впливу війни. Такими реакціями можуть бути:

− порушення зв’язків з реальністю через втрату відчуття безпеки, контролю, персональної відповідальності.

− деформація звичного мислення та світосприйняття, оскільки звичний світ виявився зруйнованим, наявність інформаційної та діяльнісної дезорієнтації.

− напруження в емоційній сфері: зниження емпатії; емоційна холодність; амбівалентність переживань.

З досвіду діяльності на лінії кризового консультування та проведення груп психологічної підтримки можна зробити висновок, що почуття виникають найчастіше як реакція на стрес війни.

− Страх щодо власної безпеки та безпеки близьких людей.

− Провина перед тими, кому складніше, небезпечніше тощо.

− Безсилля, відчуття безпорадності щодо зміни ситуації, допомоги іншим.

– Гнів, злість, неконтрольована агресія.

– Переживання втрати (домівки, роботи, стилю життя, близьких людей).

– Вплив гострого стресу має певні наслідки на психічну діяльність людей.

– Провали в пам'яті.

– Відчуття, що взагалі ніщо не має сенсу; апатія; депресія.

– Неможливість завершити щось, розпочате до війни; відчуття марності власних зусиль.

– Думки розбігаються та плутаються, труднощі з висловлюванням власної думки.

– Раптова гостра ненависть до когось чи чогось.

Особливості реагування на стрес слід враховувати як в звичній комунікації, так, що ще важливіше, і в комунікації-онлайн. Адже мільйони наших співвітчизників можуть відчути себе причетними до життя та боротьби України лише завдяки комунікаціям в мережі інтернет.

І тому ще кілька загальних порад щодо терплячості, поміркованості та навіть життєвої мудрості у ставленні до тих, хто потребує уваги та психологічної підтримки.

Розвиток терплячості в діловому спілкуванні на платформах відеозв’язку можна підтримати такими способами:

1. Самоусвідомлення. Відстеження власних емоцій і реакцій під час комунікації. Розуміння того, що терплячість потребує емоційної саморегуляції та вмінь стримувати негативні емоції.

2. Розуміння різноманітності. Відкритість до різноманітності поглядів, культурних відмінностей та індивідуальних особливостей інших людей допомагає створити сприятливе середовище для толерантної взаємодії.

2. Емпатія та вміння поставити себе на місце іншої людини і намагання зрозуміти її позицію та точку зору. Важливо продемонструвати іншим, що їхні думки та переживання є цінними.

3. Комунікативні навички. Це можуть бути навички активного слухання, чіткого висловлювання та вміння виражати свої думки зрозуміло.

4. Фокусування на спільних цілях. Така зосередженість на спільних цілях і завданнях об'єднує всіх учасників комунікації, що може допомогти знизити напруження та підтримати співпрацю й розуміння.

5. Керування стресом. Застосування методів релаксації, дихальних вправ або інших стратегій, які допомагають зберегти внутрішній баланс і психологічну рівновагу.

Керування стресом – це набір стратегій і технік, які допомагають зберігати емоційну стабільність у ситуаціях напруження або перевантаження.

Реалізувати керування стресом на практиці можна такими способами:

1. Самоспостереження. Відстеження власних емоцій і фізичних симптомів стресу.

2. Здоровий спосіб життя. Підтримка здорового режиму сну, раціонального харчування, регулярна фізична активність, своєчасний відпочинок – ці правила знають всі, але не всі роблять їх законом власного життя.

2. Вправи релаксації. Такі техніки релаксації, як глибоке дихання, прогресивне м'язове розслаблення, медитація або йога, допомагають знизити напруження і покращити здатність до терплячості.

3. Планування та самоорганізація. Графік завдань і ділових зустрічей, встановлені пріоритети і використання різних інструментів для керування часом. Організованість може допомогти зменшити стрес і підвищити емоційний баланс.

4. Підтримка соціальних зв'язків. Наявність в оточенні людей, що підтримують, з якими можна поділитись своїми проблемами та обговорити емоції та інші особисті речі – це дуже важливо для психологічного здоров’я та здорової комунікації, офлайн та онлайн.

Отже, навички керування стресом та дотримання нескладних правил ділової онлайн-комунікації допоможе зберегти конструктивний підхід до комунікації навіть у випадках, коли людина відчуває стрес або напруження. Як відомо, найкращі рішення приходять за умов ясного розуму, холодної голови та гарячого серця. Важливо не переплутати все те. І так само важливо пам’ятати, що кожна наша комунікація зараз – це є маленький крок до єднання і до нашої спільної перемоги.

Бібліографія

1. Гарцунова Л. І. Лексичні особливості інтернет-комунікації, 2019. URL: https://essuir.sumdu.edu.ua/handle/123456789/77422 (дата звернення: 11.05.2023).
2. Денисюк Ж. З. Інтернет-комунікація як тренд повсякденних соціальних практик. *Культура і сучасність.* 2016. № 1. С. 27–31.
3. Немеш О. М. Віртуальна діяльність особистості: структура та динаміка психологічного змісту: монографія. Київ: Слово, 2017. 391 с. URL: https://core.ac.uk/download/pdf/86628561.pdf (дата звернення: 11.05.2023).
4. Романишин Ю. Л. Веборієнтовані віртуальні спільноти та комунікації в навчанні фахівців інформаційної сфери. *Information technologies and learning tools.* 2021. Т. 85, № 5. С. 228–243. DOI: https://doi.org/10.33407/itlt.v85i5.3850 (дата звернення: 11.05.2023).
5. Tkalich M. S. The Phenomenon of Social Networks in Modern Media : thesis. 2021. URL: https://er.nau.edu.ua/handle/NAU/50078 (дата звернення: 11.05.2023).
6. Уманець Н. А. Онлайн-комунікація: комунікативні можливості та ризики для особистості. Духовність особистості: методологія, теорія і практика. 2021. Т. 101, № 2(Ч.2). С. 200–210. DOI: https://doi.org/10.33216/2220-6310-2021-101-2_2-200-210.

7. Цифрова присутність закладів вищої освіти у соціальних мережах facebook та instagram / Т. В. Бондаренко та ін. Information technologies and learning tools. 2021. Т. 84, № 4. С. 271–284. DOI: https://doi.org/10.33407/itlt.v84i4.3551.
8. Ivanchenko C. M., Kanibolotska M. S. Налагодження взаємодії між учасниками впровадження освітніх реформ. Scientific studios on social and political psychology. 2017. № 39(42). С. 178–187. DOI: https://doi.org/10.33120/ssj.vi39(42).51.
9. Lazarenko N. I., Kolomiets A. M., Palamarchuk O. M. Комунікація в інтернет-просторі: психологічний аспект. Information technologies and learning tools. 2018. Т. 65, № 3. С. 249. DOI: https://doi.org/10.33407/itlt.v65i3.2036.

Зв'язок емоційного інтелекту з синдромом емоційного вигорання у співробітників організації

РОДЮКОВА Євгенія Костянтинівна

https://orcid.org/0009-0000-6763-2836
rodukova_E@ukr.net

СНІГАР Каміла Олександрівна

https://orcid.org/0000-0001-5220-3289
kamila.nogina.1994@gmail.com

Суттєві цивілізаційні зміни, що відбуваються останнім часом, зокрема світова економічна та політична криза, пандемії, збройні конфлікти, повномасштабне військове вторгнення рф на територію України і як наслідок запровадження воєнного стану, так чи інакше негативно впливають на громадянина країни.

Кожна людина щодня відчуває темп життя, який постійно набирає обертів. Нові виклики, що постають перед особистістю, такі як оновлення технологій, перевантаженість інформаційного простору, інтенсивність роботи, потребують постійного підвищення рівня знань, навчання, освоєння навичок і розвитку здібностей. У людини при цьому може виникати дисбаланс між вимогами, які постають перед нею, та очікуваннями від власної продуктивності, розмиті критерії успіху, відсутність належної мотивації, надмірна відповідальність, діяльність, що суперечить власним цінностям при відсутності адекватної компенсації (моральної та матеріальної) – усе це є чинниками, внаслідок яких виникає емоційне вигорання. Однак, незважаючи на негативні світові тенденції, вкрай важливим є побудова кращого майбутнього будь-якої цивілізованої країни, яке напряму залежить від емоцій, інтелекту, матеріальних чи духовних переконань кожного громадянина держави. Адже маючи на меті саме розвиток суспільства, можна говорити про розвиток внутрішнього потенціалу кожного конкретного громадянина, кожної особистості.

Усе це актуалізує потребу в дослідженні впливу емоційного інтелекту на емоційне вигорання у співробітників організації будь-якої сфери.