МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ПОЛІСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Факультет права, публічного управління
та національної безпеки
Кафедра психології

Кваліфікаційна робота
на правах рукопису

Ямкова Тетяна Милентіївна

УДК 159.942.2:316.6

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА

Психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій

053”Психологія”
ОПП ”Практична психологія”

Подається на здобуття освітнього ступеня_____ кваліфікаційна робота містить результати власних досліджень. Використання ідей, результатів і текстів інших авторів мають посилання на відповідне джерело

_____

(підпис, ініціали та прізвище здобувача вищої освіти)

Керівник роботи:
Лариса Петрівна Журавльова
доктор психологічних наук,професор

Житомир – 2025

Висновок кафедри _____

за результатами попереднього захисту: _____

Протокол засідання кафедри

№_____ від «___»_____ 20__ року

Завідувач кафедри _____

_____ _____ _____

(науковий ступінь, вчене звання) (підпис) (науковий ступінь, вчене звання)

Результати захисту кваліфікаційної роботи

Здобувач вищої освіти

Ямкова Тетяна Милентіївна

захистив (ла)

(прізвище, ім'я, по батькові)

кваліфікаційну роботу з оцінкою.

сума балів за 100-бальною шкалою

_____

за шкалою ECTS

_____

за національною шкалою

_____

Секретар ЕК

_____ _____ _____

(науковий ступінь, вчене звання)

(підпис)

(прізвище, ім'я, по батькові)

АНОТАЦІЯ

Ямкова Тетяна Милентіївна. Психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій – Кваліфікаційна робота на правах рукопису. Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня магістра за спеціальністю 053 – психологія. – Поліський національний університет, Житомир 2025.

У роботі досліджено психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій. Висвітлено теоретичні підходи до вивчення поняття “емпатія”; чинники, які впливають на розвиток емпатії. Описані психологічні особливості емпатії у фахівців соціономічних професій; психологічний аналіз умов та чинників розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій.

Експериментальне дослідження проводилося в КЗ Житомирський краєзнавчий музей, а також проводилось опитування у Житомирському поліському національному університеті, вибірку склали 50 осіб - музейні працівники та 45 осіб - майбутніх фахівців зі спеціальності 053 «Психологія». Використано методики: опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада; тест на емпатію для дорослих(Л.П. Журавльової); методика “Чи вмієте Ви слухати?” (М. Снайдера); методика “Індекс життєвого стилю” [Р. Плутчик, Х. Келлерман]; статистичні - обробка експериментальних даних за t-критерієм Стьюдента. Отримані результати показали , що за показниками тесту на емпатію для дорослих(Л.П. Журавльової) таметодики “Чи вмієте Ви слухати?”більшість має середній рівень.

За результатами опитувальника копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада відновлення власних внутрішніх ресурсів у більшості відбувається через систему переконань, спілкування, планування, розстановки пріоритетів, фізичну активність, сон, харчування. За методикою “Індекс життєвого стилю” [Р. Плутчик, Х. Келлерман], було виявлено, що частіше використовуються такі механізми психологічного захисту, як: витіснення, раціоналізація, рективне утворення. За результатами аналізу було виявлено

Статистично значущі відмінності за t-критерієм Стьюдента у показниках домінуючого психологічного захисту такого, як “реактивне утворення” ($t=-2,0151$, $p=0,0468<0,05$).

Теоретична значущість кваліфікаційної роботи полягає у систематизації наукових підходів до вивчення психологічної особливості емпатії фахівців соціономічних професій. Практична цінність полягає у можливості використання результатів дослідження у роботі фахівців соціономічних професій, щоб розвивати здатність розуміти і розділяти почуття клієнта, умінню професійно дистанціюватися, щоб уникнути “вигорання”, здатності задіювати внутрішній ресурс для власного відновлення.

Ключові слова: відчуття, емпатія, емоції, емоційне виснаження, емоційний інтелект, психічний стан, психологічний захист, психологічний ресурс ,розуміння почуттів, співпереживання, симпатія, усвідомлення.

ANNOTATION

Yamkova Tetyana Mylentiivna. Psychological features of empathy of specialists in socionomic professions – Qualification work in the form of a manuscript. Qualification work for obtaining a master's degree in the specialty 053 – psychology – Polissia National University, Zhytomyr, 2025.

The paper explores the psychological characteristics of empathy among sociological professionals. It highlights the oretical approaches to studying the concept of “empathy” and factors that in fluence the development of empathy. The psychological features of empathy in socionomic professions are described; a psychological analysis of the conditions and factors of empathy development in socionomic professions is presented.

The experimental study was conducted at the Zhytomyr Museum of Local Lore, and a survey was also conducted at the Zhytomyr Polissya National University. The sample consisted of 50 people - museum employees and 45 people - future specialists in the specialty 053 "Psychology". The following methods were used: the BASIC Ph coping strategies questionnaire by Mouli Lahad; the empathy test for adults (L.P. Zhuravlyova); the “CanYouListen?” method (M. Snyder); the “LifestyleIndex” method [R. Plutchik, H. Kellerman]; statistical - processing of experimental data using the Student's t-test.

The results obtained showed that according to the indicators of the empathy test for adults (L.P. Zhuravlyova) and the methodology “Can You Listen?” the majority has an average level.According to the results of the BASIC Ph coping strategies questionnaire by Mouli Lahad, the restoration of one's own internal resources in most cases occurs through a belief system, communication, planning, prioritization, physical activity, sleep, and nutrition.According to the “Lifestyle Index” method [R. Plutchik, H. Kellerman], it was found that such psychological defense mechanisms as: repression, rationalization, and reactive formation are most often used.The analysis revealed statistically significant differences

according to Student's t-test in the indicators of dominant psychological defense, such as “reactive formation” ($t=-2.0151$, $p=0.0468<0.05$).

The theoretical significance of the qualification work lies in the systematization of scientific approaches to the study of the psychological peculiarity of empathy among specialists in socionomic professions. The practical value lies in the possibility of using the results of the study in the work of sociological professionals to develop the ability to understand and share client's feelings, the ability to distance yourself professionally to avoid "burnout", the ability to use internal resources for your own recovery.

Keywords: feelings, empathy, emotions, emotional exhaustion, emotional intelligence, mentalstate, psychological defense, psychological resource, understanding of feelings, empathy, sympathy, awarenes.

ЗМІСТ

ВСТУП……..8
РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМПАТІЇ У ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ.....12
1.1.Поняття емпатії в психології……....12
1.2.Чинники які впливають на розвиток емпатії……..16
1.3.Психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій..... 19
1.4.Психологічний аналіз умов та чинників розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій. …….21
Висновки до першого розділу..……...26
РОЗДІЛ 2. ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМПАТІЇ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ…….28
2.1. Методи та організація емпіричного дослідження ……28
2.2.Особливості інтегральної емпатії та її форм у фахівців соціономічних професій……...31
2.3 Дослідження психосоціальних чинників розвитку емпатії фахівців соціономічних професій……40
Висновки до другого розділу……..50
РОЗДІЛ 3. ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ У ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ…….52
3.1. Опис та обґрунтування програми розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій……52
3.2. Рекомендації щодо розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій……..58
Висновки до третього розділу……61
ВИСНОВКИ ……64
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ ……....65
ДОДАТКИ……72

ВСТУП

Актуальність теми дослідження. Сучасні соціально-економічні та суспільно-політичні трансформації, зокрема зумовлені повномасштабною агресією Російської Федерації проти України, супроводжуються зростанням психоемоційної напруги, тривоги, відчуття невизначеності та втрат у широких верств населення. У цих умовах суттєво зростає потреба у фахівцях соціономічних професій, діяльність яких спрямована на надання психологічної, соціальної та консультативної допомоги людям у складних життєвих ситуаціях [5; 6; 57; 64].

Специфіка професійної діяльності фахівців соціономічних професій передбачає наявність розвинених особистісних і професійно важливих якостей, серед яких провідне місце посідає емпатія. Саме емпатія забезпечує ефективну комунікативну взаємодію, формування довірливих стосунків із клієнтами, створення атмосфери психологічної безпеки та гуманістичного ставлення [2; 18; 36].

У сучасному суспільстві, яке переживає наслідки соціальних криз, воєнних конфліктів і зростання психологічного виснаження, загострюється проблема відчуженості, самотності та міжособистісного непорозуміння. За таких умов емпатія набуває значення важливого психологічного ресурсу, що сприяє соціальній згуртованості, подоланню стресових станів і відновленню міжособистісних зв’язків [24; 47; 50; 57].

Емпатія відіграє ключову роль у професійній діяльності фахівців соціономічних професій, адже дозволяє глибше розуміти емоційні стани іншої людини, ефективно реагувати на її потреби та запобігати професійному емоційному вигоранню. Водночас проблема розвитку емпатійних здібностей у фахівців соціономічних професій залишається недостатньо розробленою у сучасних психологічних дослідженнях, особливо в контексті поєднання

емпатії з копінг-стратегіями та механізмами психологічного захисту [16–18; 29; 62].

У психологічній науці емпатія розглядається як здатність до емоційного відгуку, розуміння внутрішнього світу іншої людини та готовність до надання підтримки, що є підґрунтям розвитку гуманістичних цінностей особистості [7; 18; 36]. Саме в процесі особистісного і професійного становлення фахівця емпатія виступає чинником розвитку емоційного інтелекту, комунікативної компетентності та адаптивності до складних професійних ситуацій [24; 54–56].

Актуальність теми, її недостатня теоретична й практична розробленість, а також потреба у підготовці фахівців соціономічних професій, здатних ефективно здійснювати професійну діяльність в умовах підвищеного психологічного навантаження, зумовили вибір теми дослідження: **«Психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій»**.

Об'єкт дослідження – емпатія як професійно важлива властивість особистості.

Предмет дослідження – психологічні особливості емпатії у фахівців соціономічних професій.

Мета дослідження – вивчити психологічні особливості прояву емпатії у фахівців соціономічних професій та розробити психологічну програму, спрямовану на підвищення рівня емпатійних здібностей.

Для досягнення мети в роботі та підтвердження гіпотези були поставлені такі **завдання дослідження:**

1. Проаналізувати теоретичні підходи до вивчення емпатії та чинників її розвитку у фахівців соціономічних професій.

2. Провести емпіричне дослідження рівня розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій та здійснити аналіз отриманих результатів.

3. Розробити психологічну програму та рекомендації щодо розвитку емпатійних здібностей у фахівців соціономічних професій.

Гіпотеза дослідження: Існують психологічні особливості прояву емпатії у фахівців соціономічних професій на їхньому професійному становленні.

Методи дослідження Для реалізації поставлених завдань використано комплекс методів: теоретичні (аналіз, порівняння, узагальнення, систематизація наукових джерел); емпіричні (психодіагностичне тестування), зокрема: опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph М. Лахада [29; 62], тест на емпатію для дорослих Л. П. Журавльової [16–18], методику «Чи вмієте Ви слухати?» М. Снайдера, методику «Індекс життєвого стилю» (Р. Плутчик, Х. Келлерман); статистичні методи обробки даних із використанням t-критерію Стьюдента.

Емпірична база дослідження. Дослідження проводилося у 2024–2025 роках на базі КЗ «Житомирський краєзнавчий музей» та Поліського національного університету. Вибірку становили 50 музейних працівників і 45 майбутніх фахівців зі спеціальності 053 «Психологія».

Наукова новизна полягає у визначенні та обґрунтуванні психологічних чинників, що зумовлюють особливості прояву емпатії у фахівців соціономічних професій, а також у розробленні рекомендацій щодо її розвитку.

Практичне значення роботи полягає у можливості використання результатів дослідження в діяльності фахівців соціономічних професій з метою розвитку емпатійних здібностей, профілактики емоційного вигорання та підвищення ефективності професійної взаємодії.

Апробація результатів дослідження.

Основні положення та результати дослідження були представлені на міжнародній науково-практичній конференції: Synopsis **Зцілення травми. Наука, підходи, практика.** Частина 1**:** міжнародна науково-практична конференція, 13–14 червня 2025 р. Львів – Торунь : Liha-Pres, 2025. 64 с. та № 2 (2025): Міжнародне наукове видання "Експертна думка".

Публікації. Результати кваліфікаційного дослідження подано та опубліковано у двох працях: статті в зарубіжному виданні та тезі міжнародної науково-практичної конференції.

*Список опублікованих праць за проблематикою кваліфікаційного дослідження***:**

1. Журавльова Л., Ямкова Т. (2025). Специфіка функціонування механізмів психологічного захисту у фахівців соціономічних професій *Scientificpublication «Expertopinion».* № 2. С. 36 – 45. https://expert-opinion.pp.ua/isst/issue/view/ghjd/rtf

2. Ямкова Т.(2025). Особливості прояву емпатії майбутніми фахівцями зпсихології в роботі з психотравмами *International Scientificand Practical Conference HEALING OF TRAUMA. SCIENCE, APPROACHES, PRACTICE*. PART 1С. 27 – 29. http://catalog.liha-pres.eu/index.php/liha-pres/catalog/book

Структура та обсяг роботи Робота складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел, що налічує 49. Загальний обсяг складає 97 сторінок, основний зміст роботи викладено на 67 сторінках. Робота містить 6 таблиць та 6 рисунків.

РОЗДІЛ 1
ТЕОРЕТИЧНІ ЗАСАДИ ДОСЛІДЖЕННЯ ПСИХОЛОГІЧНИХ ОСОБЛИВОСТЕЙ ЕМПАТІЇ У ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

1.1. Поняття емпатії в психології

У науковій думці поняття емпатії має тривалу історію розвитку. Ще в античній філософії феномен співпереживання пояснювався як духовна єдність та симпатія між людьми, що забезпечує їхню здатність розуміти внутрішній світ одне одного. У давньогрецькій традиції емпатія осмислювалася через поняття «симпатія» та «вчування», де префікс «спів-» підкреслював співзвучність переживань різних суб'єктів [25].

У сучасному науковому розумінні емпатія (англ. *empathy*, від грец. *pathos* — співпереживання) трактується як здатність людини розуміти емоційні стани, почуття та психічні переживання іншої особи у формі співпереживання [14]. Психологія розглядає емпатію як інтегративну властивість особистості, що забезпечує ефективну міжособистісну взаємодію, поглиблене розуміння інших та побудову довірчих стосунків.

Істотний внесок у філософське осмислення емпатії зробили Б. Спіноза, який визначав її як «наслідування афектів», А. Сміт, який пов'язував симпатію зі здатністю співпереживати іншому, І. Кант, що трактував співчуття як форму емоційного міжособистісного пізнання, а також Г. Спенсер і Г. Льюїс, які наголошували на моральному та когнітивному вимірах цього феномену.

У психології гуманістичного напряму К. Роджерс визначав емпатію як одну з ключових умов особистісного зростання та ефективної допомагаючої взаємодії. На його думку, емпатія є процесом, що включає чутливість до емоційних станів іншого, усвідомлення, співпереживання, когнітивне

структурування емоційного досвіду та мотиваційну готовність до допомоги [36; 39].

Одне з перших психологічних визначень емпатії належить З. Фрейду, який розглядав її як здатність уявити себе на місці іншого та зрозуміти його стан шляхом порівняння зі своїми переживаннями [5]. Фрейд підкреслював роль емпатії у процесі соціалізації особистості, пов’язуючи її з механізмами ідентифікації та наслідування [6].

У сучасних дослідженнях емпатія розглядається як багатовимірне утворення, що включає когнітивний, емоційний і поведінковий компоненти. Вона може проявлятися у формах співпереживання та співчуття, де співпереживання є початковим рівнем розвитку емпатійних здібностей, а співчуття — вищою формою, що передбачає готовність до активної допомоги [14].

Важливим елементом в спілкуванні є правильно почути співрозмовника, а також уважно вислухати. В процесі спілкування важливим є також емоційний контакт зі співрозмовником. Всі ці важливі речі забезпечує емпатія. Емпатія являється ключовим елементом якісної взаємодії, що дозволяє глибоко розуміти почуття, думки та психологічний стан іншої людини. Емпатія вважається важливим фактором морального розвитку людини.

Емпатія – це про те, що саме відчуває інша людина, але без того, щоб відчувати емоції, пов'язані з цим розумінням, у тому числі жаліть. Це скоріше співчуття, співпереживання, іншими словами, відчувати і усвідомлювати переживання іншого зовсім не означає перейняти його емоційні переживання. Вміння психологічно поставити себе на місце іншої людини, максимально точно розпізнати почуття іншого, але не відчувати ці емоції.

Три основні види емпатії: когнітивна; емоційна; співчутлива. Когнітивна емпатія полягає у здатності сприймати та розуміти почуття і переживання інших людей; емоційна – здатність відчувати і розділяти емоції іншого; співчуваюча – це коли людина розуміє і відчуває емоції іншої людини і робить все для того щоб допомогти їй. Існують чотири ключові способи її прояву: дзеркальна поведінка; раціональна емпатія; свідома емпатія та глобальна емпатія. Дзеркальна – копіювання виразу обличчя, тону голосу, мови тіла. Раціональна – розуміння того, що відчуває і про що, у тій чи іншій ситуації, думає інша людина. Свідома емпатія – розуміння почуттів та думок інших на рівні свідомості, не відчуваючи їх особисто або не переймаючи від когось. Глобальна емпатія – це масштабне співпереживання людям усього світу, про які ви ніколи не чули особисто.

Вагомий внесок у розробку теорії емпатії зробила Л. П. Журавльова, яка розглядає емпатію як процес і як особистісне утворення. У її працях представлено рівневу структуру емпатії (фізіологічний, психофізіологічний, соціопсихологічний та духовний рівні), а також механізми її розвитку: емоційне зараження, ідентифікацію, рефлексію, децентрацію та антиципацію [18; 20].

Теоретичний аналіз показує, що у більшості теорій емпатія розкривається, як позитивне ставлення до іншого, і передбачає визнання його цілісності. Л. Журавльова вважає, що розширення кількісної характеристики форм емпатії призводить до ширшого кола її проявів. Адже дисонансна взаємодія може проявлятися не лише позитивно. Може виявляти широкий спектр поведінкових реакцій: від злості, злорадства, які виникають як протилежні емоційні реакції на внутрішні переживання об’єкта емпатії, до справжнього спротиву, чи навіть відчуттів садистичної насолоди у стражданні іншого [18]. У наукових дослідженнях емпатія розглядається як процес і як особистісне утворення. Особливістю емпатії як процесу є її

одностороння направленість, коли кожен попередній етап є підґрунтям наступного. Як особистісне утворення емпатія проявляється у вигляді емпатійності, сукупності властивостей особистості, в яких фіксується співвідношення свідомості і поведінки, емоцій та настрою, що виявляються в діяльності і спілкуванні, відображаючись у таких рисах, як доброта, чуйність, уважність. Здатність до емпатії певною мірою характерна кожній людині [12]. Прояви того чи іншого виду емпатії визначаються різними факторами. Зазвичай виділяють три їх групи:

- об'єктивні (серйозність емпатогенної ситуації, умови за яких вона виникла, присутність інших людей, вік, стать об'єкта емпатії, ступінь родинних зв'язків тощо);
- ситуативні (настрій емпатуючого в конкретний момент, рівень його зайнятості та особливості діяльності під час емпатогенної ситуації, реакції інших людей);
- суб'єктивні (визначаються індивідуальними особливостями та якостями суб'єкта емпатії) [29].

Щодо розвитку емпатійних здатностей особистості, то зазвичай розрізняють три їх рівні. Низький рівень емпатії характеризується нерозвинутим почуттям співпереживання. Така людина у більшості випадків не здатна звертати увагу на емоційні стани інших людей, оскільки вона сконцентрована на собі та своїх переживаннях. Статистично більшість людей характеризується середнім рівнем розвитку емпатії. Такі люди готові при необхідності проявити співчуття та співпереживання, але не занурюючись в суть проблеми іншого. Високий рівень емпатії це коли людина глибоко відчуває емоції іншої людини. Вона сприймає проблеми та невдачі іншого як свої.

Емпатійність – це вищий рівень емпатії, структурними компонентами якої є: розвинені процеси емоційної ідентифікації, уміння ототожнювати свої почуття з почуттями іншої людини; рівень особистісної рефлексії, суть якої полягає в розумінні власного внутрішнього світу та чужого внутрішнього

світу, особистісна рефлексія лежить в основі співчуття; рівень моральної свідомості та соціального досвіду, який сприяє альтруїстичним формам поведінки та сприяючи спів дії, співучасті. Усі компоненти можуть скласти емпатійний процес тільки за однієї умови – при розвиненості загальної позитивної установки людини на інших людей.

З теоретичного аналізу ми бачимо, що емпатія, не зважаючи на її складність та багатозначність як психічного явища, справляє суттєвий вплив на процес міжособистісної взаємодії, допомагає людям встановлювати контакт, прогнозувати поведінку іншої людини та на цій основі будувати власну поведінку. Емпатія, як важлива риса особистості, допомагає вирішувати багато людських проблем поліпшує якість спілкування, має вагомий вплив на особистісний ріст, розвиток емоційно-розумної інтелігенції, покращенню мислення, адаптивності та комунікативних навичок. Вона виявляється у бажанні надавати підтримку та допомогу, а також співпереживати і веде до розвитку гуманістичних цінностей. Феномен емпатії відграє провідну роль у розумінні людиною об'єктів соціальної природи, у набутті особистістю комунікативної компетентності, при наданні психотерапевтичної та медичної допомоги. Саме тому питання розвитку емпатії мають займати вагоме місце у процесі професійного становлення фахівців соціономічних професій.

1.2. Чинники, які впливають на розвиток емпатії

Якщо говорити про емпатію то першочергово слід зазначити, що це достатньо складна і дуже необхідна здатність. Емпатія формується під впливом сукупності фізіологічних, індивідуально-психологічних та соціальних чинників. Як складна інтегративна здатність, вона не є виключно вродженою, а значною мірою розвивається протягом життя людини.

Спираючись на теоретико-методологічний аналіз досліджуваної теми можна виділити такі чинники, що впливають на розвиток емпатії, а саме :

- *Фізіологічні:* На думку вчених емпатію можна пояснити дзеркальними нейронами[41]. Наявність великої кількості цих нейронів зумовлює виражену емпатію. Дзеркальні нейрони є основою емпатії, оскільки вони автоматично активуються, коли ми спостерігаємо за діями чи емоціями іншої людини, імітуючи ці стани у власному мозку. Цей механізм дозволяє нам «відчути» чужі переживання, а не просто зрозуміти їх раціонально, створюючи відчуття співпереживання та допомагаючи розуміти наміри інших. Адже ми спостерігаючи стан іншої людини, активуємо ті ж самі ділянки в мозку, ніби то ми самі відчуваємо і робимо те ж саме, що відчуває ця людина. Дзеркальні нейрони відіграють ключову роль у розвитку соціальних та когнітивних навичок, оскільки наслідування є важливим механізмом навчання.

Як показали дослідження вчених Кембриджського університету[41], що всього на 10% здатність до емпатії в людини зумовлена генетично. Учасники дослідження мали “коефіцієнт емпатії”, який визначали за допомогою питування, і здавали зразки слини для ДНК-тесту.

Також загальний стан здоров’я може впливати на здатність до співчуття. Якщо людина виснажена від недосипання чи недоїдання у неї знижується свій внутрішній ресурс, тому вона менш здатна щоб вислухати і зрозуміти.

Кожна людина у своєму роді є унікальна та фізіологічні особливості можуть взаємодіяти із соціальними, емоційними та культурними чинниками, що формують розвиток емпатії.

Таким чином можна сказати, що фізіологія створює базову здатність до емпатії в людини, але ця здатність залежить від складного поєднання інших чинників.

Індивіндуальні особливості, серед яких виділяють:

- *Характер* людини: може визначати її вчинки щодо інших людей. Ці особливості для фахівців соціономічних професій є вкрай необхідними у спілкуванні з клієнтами.

- *Темперамент:* він визначає специфічні особливості поведінки, реакції, емоції фахівців соціономічних професій. Фахівців соціономічних професій з вираженими темпераментами можуть краще розуміти і відчувати інших.

- *Здібність:* можна сказати, що природні або вроджені здібності відіграють провідну роль у процесі пізнання та аналізу власних почуттів і реакцій. Уміти розрізняти свій власний стан та володіти емоціями є важливої складовою у фахівців соціономічних професій. Знання власного емоційного стану дозволяє порівнювати інформацію щодо емоцій інших, аналізувати та використовувати результати такого аналізу. Тут важливим є вміння прислухатися до власних емоцій та почуттів.

- *Спрямованість та стійкість:* Спрямованість особистості – це система її глибинних переконань, мотивів, поглядів, устремлінь та потреб, які визначають її певну поведінку та діяльність для досягнення певних життєвих цілей. Психологічна стійкість дозволяє вчасно реагувати на виникаючи складнощі, часті зміни шляхом оптимального зниження страху, тривоги, напруги у всіх сферах життєдіяльності. Психологічна стійкість є ключовою для особистості, оскільки вона оберігає особистість від дезінтеграції, розладів та стресу, підтримує внутрішню гармонію, психічне здоров'я, високу працездатність [30]. Все це є важливим для становлення майбутніх психологів, адже у спілкуванні з клієнтом, фахівці соціономічних професій мають бути не тільки емпатійними, а також стресостійкими і володіти багатьма іншими необхідними якостями, які вони будуть спрямовувати для досягнення кращого результату .

- *Особистісні якості:* внутрішні характеристики фахівця визначають помисли, комунікації, поведінку, відчуття, реакції, цінності та її

відношення до оточуючих і себе самої. Іншими словами, особистісні якості - це тривкі і стійкі внутрішні особливості фахівців соціономічних професій, через які відображаються не лише суто психологічні, а й професійні, організаторські, вольові, моральні, творчі та інші її характеристики.

Соціальні чинники, зокрема характер міжособистісних стосунків, умови виховання, професійне середовище та культурні норми, також відіграють ключову роль у формуванні емпатійних здібностей. Емпатія збагачує емоційний досвід особистості, сприяє розвитку ціннісних орієнтацій та формуванню гуманістичних установок [32; 35].

Отже, розвиток емпатії є результатом складної взаємодії біологічних, психологічних та соціальних чинників, що особливо актуально для професій типу «людина — людина».

1.3.Психологічні особливості емпатії фахівців соціономічних професій

У сучасній науці соціономічними називають професії типу “людина-людина”, ті професії, де переважають ситуації міжособистісної ділової комунікації. До цих професій відносять:

- Медичне обслуговування(лікар, медсестра, фельдшер);
- Навчання і виховання (учитель, вихователь, спортивний тренер);
- Побутове обслуговування (перукар, продавець, офіціант, вахтер);
- Захист суспільства і держави (міліціонер, юрист, інспектор, військовослужбовець);
- Інформаційне обслуговування(екскурсовод, бібліотекар, лектор).

Основою соціономічної діяльності є допомагаюча поведінка — форма професійної взаємодії, спрямована на розвиток, благополуччя та підтримку іншої людини. Це поняття було ґрунтовно розроблене К. Роджерсом у контексті гуманістичної психології [36]. Реалізація допомагаючої поведінки неможлива без розвиненої емпатії, яка забезпечує розуміння емоційного стану клієнта та побудову довірчих відносин.

У соціономічній сфері виникають до педагогів, психологів і соціономічних працівників такі вимоги: розуміти емоційний стан клієнта, бути щирим по відношенню до клієнта, уміти відчути та передати пережиті почуття. Тому в цьому питанні як ніколи потрібна така психологічна особливість, як емпатія, без якої неможливо досягти ефективної професійної діяльності.

У підходах до проблем емпатії десятки взначень, які передбачають моделі емпатичного процесу, етапи, стадії, механізми, рівні. Проблема вивчення та розвитку емпатії є надзвичайно актуальною і важливою для фахівців соціономічних професій, оскільки вона формує якість взаємодії та допомоги клієнту. Проявити емпатію до клієнта—це означає подивитися на ситуацію його поглядом, глибоко розуміти та сприймати його емоційний стан.

Фахівці соціономічних професій, які виявляють емпатію до своїх клієнтів, спроможні створювати середовище, де люди відчуваються підтримку. Уміння зрозуміти іншу особу допомагає уникнути непорозумінь та підвищує ефективність комунікації. Емпатія у професійній діяльності виступає як чинник ефективної комунікації, запобігання конфліктам, підвищення якості допомоги клієнтам та професійної самореалізації фахівців соціономічної сфери.

Фахівці соціономічних професій мають відрізнятися схильністю до емпатії, бути щирими та уважними під час спілкування, уміти поєднувати

прямолінійність і тактовність. До ціннісних орієнтацій відносять, активне життя, мудрість, постійний розвиток, творчість. Важливим мотивом вибору професій соціономічної сфери є прагнення до самореалізації, та самовдосконалення. Вагому роль відіграє можливість розв'язати за допомогою професії особисті проблеми.

1.4. Психологічний аналіз умов та чинників розвитку емпатії фахівців соціономічних професій

Розвиток емпатії фахівців соціономічних професій зумовлений умовами (соціально-психологічний клімат, зміст праці, умови праці та побуту, керівництво) та чинниками (навчання, міжособистісні стосунки, стиль спілкування, особистість керівника). Важливими є професійна підготовка, що включає формування навичок спілкування, та створення сприятливого психологічного середовища для підтримки та розвитку емпатійних якостей фахівців.

Умови розвитку емпатії:

- *Соціально-психологічний клімат у колективі:* довіра , підтримка, чуйність, висока самооцінка, право на власні думки, відсутність тиску керівника.
- *Зміст та умови праці:* задоволеність працею та умовами праці сприяє позитивному психологічному стану, що впливає на розвиток емпатії.
- *Характер міжособистісних стосунків:* задоволеність взаєминами зі співробітниками та керівником є ключовим фактором.
- *Стиль керівництва:* позитивний стиль керівництва, що базується на довірі та підтримці, сприяє розвитку емпатії.

Чинники розвитку емпатії:

Навчання та професійна підготовка. Рушійною силою психічного розвитку за Л.С. Виготським, є навчання. В контексті соціономічних

професій, це включає формування емпатійних навичок через тренінги, практику, аналіз випадків[29].

- *Процеси спілкування.* Активне використання механізмів спілкування, таких як переконання та наслідування, у процесі взаємодії з клієнтами. Психічне зараження та емоційний вплив для встановлення та розвитку контактів з іншими людьми.
- *Особистість фахівця*: власна мотивація, цінності та готовність до саморозвитку є важливими чинниками.
- *Взаємодія з клієнтом:* безпосереднє спілкування з людьми, які потребують допомоги, сприяє розвитку чуйності та співпереживання.

Емпатія, як уміння вудчути та зрозуміти внутрішній світ іншої людини, співпереживати їй – є однією із важливих професійних якостей фахівців соціономічних професій і один із чинників їхньої компетентної реалізації у професійній діяльності. Також потрібно розуміти, що надмірний розвиток її емоційної складової може створювати підвищений ризик розвитку синдрому вигорання. Багато психологів важають, що емпатія має як вроджені основи, так і формується під впливом життєвого досвіду, а також нормальні емпатійні реакції є навичками, яким можна навчатися та зміцнювати через тренування.

Емпатія як психологічна особливість – професійно необхідна якість фахівців соціономічних професій. Як відомо з вивчених джерел, успішна діяльність фахівця не можлива при низькому рівні емпатії. Важливим є уміння наближатися до внутрішнього світ іншої людини відповідно до її емоційного стану. Дана точка зору ще раз підкреслює актуальність цього питання, вона базується на вивчені емпатії у фахівців соціономічних професій. Сформоване почуття емпатії є важливим для фахівців соціономічних професій, професійна діяльність яких передбачає допомогу і співпереживання клієнтам.

Особливе значення має розвиток емоційного інтелекту як психологічної детермінанти емпатійності. Емоційний інтелект включає здатність усвідомлювати, розуміти та регулювати власні емоції, а також розпізнавати емоційні стани інших людей [24]. Розвинений емоційний інтелект сприяє формуванню професійної емпатії та запобігає емоційному вигоранню фахівців.

Фахівці соціономічних професій мають володіти умінням спостерігати помічати, збирати інформацію, висувати припущення, а також виходити за межі емпатії для раціоналізації отриманих спостережень, щоб зрозуміти потребу клієнта та створити психотерапевтичний, здоровий погляд на речі. За допомогою емпатії можна розуміти клієнта не стільки когнітивно, а також розуміти емоційно.

Навчитися правильно розуміти емоційний стан клієнта , його відчуттів суттєво допомагає у становленні фахівців соціономічних професій у їхніх професійних здобутках. Звичайно, коли ми розуміємо, що криється за висловлюванням іншої людини, її образою, гнівом та ін., це допомагає зрозуміти її глибше. І для фахівців соціономічних професій це показник їхньої компетентності та ефективності в роботі. Без емпатії робота стає менш ефективною, непередбачуваною та механічною. У професійній діяльності фахівців соціономічних професій відсутність емпатії є серйозною проблемою, що призводить до труднощів у розумінні клієнтів, ризику професійного вигорання.

Доктор психологічних наук Л. П. Журавльова досліджуючи цей психологічний феномен, окреслює його як цілісне, ієрархічно структуроване, багатовимірне утворення, яке має біопсихосоціодуховну природу, через те, що відображення переживань та їх трансформація відбувається на різних рівнях складності: психічному, психофізіологічному соціопсихологічному і трансцендентному (найвищому духовному) [19]. У своїй монографії, Журавльова Л. П. виокремила два аспекти розгляду емпатії: як як метод

пізнання предмета чи об’єкта і як здатність, властивість людини. Генеральними рушійними силами, що впливають на емпатійність особистості виступають: емоційна чутливість, висока поведінкова адаптація, зацікавленість в інших особистостях, гнучкість мислення, прагнення допомогти, вміння слухати й вислухати, екстраверсія, тривожність, фрустрація, стійкість особистості і її мотивів, домінуюча мотивація, ухвалення ролей, ідентифікація, міра суб’єктивної значущості в системі цінностей інших людей і власного Я [18].

Серед провідних чинників розвитку емпатії виділяють професійне навчання, процеси спілкування, особистісну мотивацію та безпосередню взаємодію з клієнтами. Навчання, відповідно до культурно-історичної концепції Л. С. Виготського, є рушійною силою психічного розвитку особистості, зокрема й емпатійних здібностей [29].

Емпатійність відноситься до групи сенсорно-перцептивних, професійно важливих якостей фахівців соціономічних професій, особистісним їхнім конструктом через який реалізується емпатія. Розвиток емпатійності є складним процесом і залежить від багатьох чинників. Однією з психологічних детермінант розвитку емпатійності ми вбачаємо в розвиткові емоційного інтелекту, адже емпатія – це його базовий елемент.

Емоційний інтелект фахівців соціономічних професій виявляється на двох рівнях: внутрішньоособистісному (вміння знайти себе у професії, самоактуалізуватися в ній, мотивувати себе на досягнення успіху, формувати точну адекватну модель власного Я) та міжособистісному (здатність розпізнавати, сприймати та розуміти експресивні прояви інших людей для більш глибокого розуміння сутності їх проблем, правильно їх вербалізувати, встановлювати емоційний контакт, інтуїтивно відчувати межу за яку не слід занурюватися в емоційний стан клієнта) [24].

Дослідник Пітер Саловей один із засновників теорії емоційного інтелекту , вирізняв п’ять базових складових EQ.

- усвідомлення власних емоцій, розуміння природи та детермінант їх виникнення і відповідно, можливість краще з ними впоратись;

- свідоме управління власними емоціями, яка виявляється в контролі за власною імпульсивністю, у прагненні заспокоїти самого себе, знизити роздратованість та тривожність;

- змога мотивувати себе до діяльності, яка реалізується в прагненні спрямувати власні емоції на досягнення поставленої мети і виражається в самоконтролі миттєвих імпульсів заради досягнення більш значущої віддаленої мети;

- розпізнавання, ідентифікація та розуміння емоцій інших людей. Саме тут вбачається ґрунтовний, взаємообумовлений зв’язок між емоційним інтелектом та емпатійністю, розвиток першого цілого безумовно призведе до розвитку другого структурного;

- уміння підтримувати доброзичливі стосунки з оточуючими людьми, виявляти своєрідне “мистецтво позитивного ставлення” до інших, можливість упоратись з емоційними виявленнями інших людей, що сприятиме гармонійній взаємодії та налагодженню толерантних відносин в системі “психолог-клієнт” [24].

Досліджувати емпатію надважливо в різних галузях включаючи освіту, медицину, психотерапію та ін..

Структура емпатії складна і вона містить багато етапів і рівнів. Для фахівців соціономічних професій, емпатія є важливою частиною системної і цілісної психологічної практики у професійному контексті, а також є професійним ресурсом і важливою складовою професійної компетентності, що дозволяє їм ефективно розуміти, співчувати та підтримувати інших, сприяючи створенню міцних взаємостосунків та успішному виконанню професійних завдань. Чим більше фахівці соціономічних професій будуть

використовувати співчуття в професійному спілкуванні, тим вищим стане рівень їхньої емпатії і тим ефективніше вони виконуватимуть свою роботу.

За концепцією Л. П. Журавльової, емпатія є цілісним, багатовимірним утворенням біопсихосоціодуховної природи, що розвивається під впливом емоційної чутливості, адаптивності, мотивації допомоги, ідентифікації та рефлексії [18; 19].

Висновки до першого розділу

Емпатія є важливою складовою особистості, яка впливає на формування переконань, мотивів та поведінкових настанов фахівців соціономічних професій у відносинах з клієнтами, а також у їхньому професійному становлені. Емпатія є особливо важливою для професійної діяльності фахівців соціономічних професій, оскільки вона сприяє створенню ефективних міжособистісних відносин, також розвиває здатність співчувати і співпереживати, надає можливість фахівцям соціономічних професій краще зрозуміти емоції клієнта. Також допомагає вірно надавати професійну підтримку та допомогу клієнтам, краще розуміти їхні стани та потреби.

Емпатія допомагає зрозуміти клієнта емоційно, без слів. Уміння розвивати розуміння емоцій, відчуттів суттєво просуває фахівців соціономічних професій у їхній професійній діяльності.Емпатія формується під впливом фізіологічних, індивідуально-психологічних і соціальних чинників та може цілеспрямовано розвиватися в процесі професійної підготовки. Особливе значення для розвитку професійної емпатії має емоційний інтелект, який виступає її психологічною основою.

Емпатія – це здатність розуміти та співпереживати емоційному стану іншої людини. Це вміти не лише уявити, що хтось щось відчуває, але й щоб відгукнутися на його емоції та, за можливості, запропонувати підтримку.

Емпатія включає як емоційний, так і когнітивний аспекти, тобто вміння відчувати та інтелектуально розуміти почуття іншого.

У своїй науковій роботі, Журавльова Л. П. виокремила два аспекти розгляду емпатії: як метод пізнання предмету або об’єкта, і як властивість, здатність людини. Генеральними рушійними силами, які впливають на емпатійність особистості виступають: емоційна чутливість, висока поведінкова адаптація, зацікавленість в інших особистостях, гнучкість мислення, прагнення допомогти, вміння слухати й вислухати, екстраверсія, тривожність, фрустрація, стійкість особистості і її мотивів, домінуюча мотивація, ухвалення ролей, ідентифікація, міра суб’єктивної значущості в системі цінностей інших людей і власного Я.

Отримані теоретичні положення створюють наукове підґрунтя для подальшого емпіричного дослідження рівня та особливостей розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій.

РОЗДІЛ 2
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ЕМПАТІЇ ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

2.1. Методи та організація емпіричного дослідження

Експериментальне дослідження проведено з метою вивчення прояву психологічних особливостей емпатії у фахівців соціономічних професій.Для досягнення поставленої мети у дослідженні було використано комплекс психодіагностичних методик, які дозволяють всебічно охарактеризувати особливості емпатійної сфери фахівців соціономічних професій, а саме:

1.Тест на емпатію для дорослих Л. П. Журавльової[20];

2. Методика “Чи вмієте Ви слухати?” М. Снайдера[26];

3. Опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада[31];

4. Методика “Індекс життєвого стилю”[Р. Плутчик, Х. Келлерман][33].

Опис вищезазначених методик:

Тест на емпатію для дорослих Л. П. Журавльової[20]

Методика спрямована на діагностику рівня та форм прояву емпатії у дорослих. Вона побудована на сюжетних колізіях, у яких герої потрапляють у різні життєві ситуації. Для кожної ситуації пропонується сім варіантів можливих відповідей, що відображають різні способи реагування. Також передбачена можливість надання власної відповіді респондентом, яка за змістом відноситься експериментатором до одного з наявних варіантів.

Героями сюжетів виступають доросла людина, людина похилого віку, ровесник, дитина або тварина. Кожен варіант відповіді відображає певний вид або форму емпатії та відповідний тип емпатійного ставлення. Методика дозволяє дослідити такі шкали (фактори):

Діагностичною процедурою передбачене визначення загального показника емпатійності, який виступає сумою показників антиемпатії та всіх форм власне емпатії (інтегральної емпатії) та рівнів її розвитку (дуже низький, низький, середній, високий, дуже високий).

Героями сюжетів виступають доросла людина, людина похилого віку, ровесник, дитина або тварина. Кожен варіант відповіді відображає певний вид або форму емпатії та відповідний тип емпатійного ставлення. Методика дозволяє дослідити такі шкали (фактори):

1. антиемпатія;
2. індиферентність (пасивне спостереження ситуації) — індиферентне емпатійне ставлення;
3. співпереживання — егоцентричне емпатійне ставлення;
4. співчуття (переживання щодо почуттів іншого) — суб'єктно-центричне емпатійне ставлення;
5. моделювання поведінки (внутрішнє сприяння) — пасивне емпатійне ставлення;
6. реальне сприяння без шкоди для себе — активне емпатійне ставлення;
7. альтруїстична поведінка (реальне сприяння на шкоду собі) — дієве трансцендентне емпатійне ставлення.

У межах методики визначається загальний показник емпатійності як інтегральний індекс, що включає антиемпатію та всі форми емпатії, а також рівні розвитку емпатії (дуже низький, низький, середній, високий, дуже високий).

Методика "Чи вмієте Ви слухати?" М. Снайдера [26]

Вміння слухати та чути відіграє ключову роль у прихильності до себе людей, адже це створює відчуття цінності, поваги та довіри. У людей яких слухають та чують спадає напруга, а це сприяє конструктивній розмові, та

створює емоційний зв’язок. Коли людину слухають вона стає більш відкритою та лояльною.

Тест створений для того, щоб оцінити навички слухання особистості і для розуміння інших людей у різних моментах спілкування. В тесті міститься визначена кількість запитань або тверджень, які респодент має оцінити та відповісти Тестові питання стосуються ситуацій спілкування та реакції на них. За шкалою відповедей існують варіанти за допомогою яких респоденти оцінюють своє ставлення до кожного питання або ситуації. Це може бути шкала з варіантами від "так" до "ні", або інша міра, яка відображає рівень навичок слухання. У запитанні та твердженні теста розглядаються різні аспекти слухання включаючи активне слухання, співпереживання. Після обробки результатів тесту визначається рівень загальний навичок слухання особистості. Вони можуть пояснюватися, як високі, середні чи низькі .

Тест може бути використаний в різних контекстах таких як, психологічні дослідження, тренінги з розвитку міжособистісних навичок, підвищення ефективності комунікації та навчання навичкам слухання фахівців соціономічних професій.

Опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада [31]

Модель BASIC Ph розроблена ізраїльським психологом Мулі Лахадом і спрямована на діагностику індивідуальних стратегій подолання стресу та кризових ситуацій. Вона включає шість базових елементів психологічної стійкості, комбінація яких формує унікальний стиль копінгу особистості:

B — Belief (віра): система цінностей, переконань і смислів, віра у себе, людей, вищі сили або власну місію;

A — Affect (афект): подолання стресу через емоційне вираження почуттів (сльози, сміх, розмови, творчість);

S — Social (соціум): опора на соціальні зв’язки, підтримку родини, друзів, колег або спеціалістів;

C — Cognitive (когніція): раціональний аналіз ситуації, планування, навчання, логічне осмислення проблем;

I — Imagination (уява): використання творчості, фантазії, гри, гумору як способів адаптації;

Ph — Physical (фізіологія): тілесні практики, фізична активність, дихальні вправи, сон, харчування.

Опитувальник дозволяє визначити домінуючі копінг-стратегії та рівень психологічної стійкості фахівців соціономічних професій.

Методика "Індекс життєвого стилю"[Р. Плутчик, Х. Келлерман][33]

Методика була створена у 1979 році на основі психоеволюційної теорії емоцій Р. Плутчика та структурної теорії особистості Х. Келлермана. Вона призначена для діагностики системи механізмів психологічного захисту особистості та визначення їхньої вираженості.

Опитувальник включає 97 тверджень і дозволяє дослідити такі механізми психологічного захисту: заперечення, витіснення, регресія, компенсація, проекція, заміщення, інтелектуалізація (раціоналізація), реактивне утворення.

Механізми психологічного захисту виконують адаптаційну функцію, допомагаючи фахівцям соціономічних професій знижувати внутрішню напругу, регулювати поведінку та зменшувати міжособистісні конфлікти у процесі професійної взаємодії.

2.2. Особливості інтегральної емпатії та її форм у фахівців соціономічних професій

Емпатія є відносно стійка, інтегральна властивість особистості, що виявляється в умінні емоційно реагувати на переживання іншої людини,

розуміючи її емоційний стан, а також в прагненні надати їй активну допомогу.

Фахівці соціономічних професій мають володіти певним набором особистісних характеристик, щоб професійно надавати допомогу. А також навчитися виявляти свій внутрішній ресурс, щоб допомогти собі від емоційного вигорання і для подальшого розвитку себе, як фахівця соціономічних професій.

Експериментальне дослідження проводилося в КЗ Житомирський краєзнавчий музей, а також проводилось опитування у Житомирському поліському національному університеті, вибірку склали 50 осіб - музейні працівники та 45 осіб – майбутніх фахівців зі спеціальності 053 «Психологія».

В ході проведеного дослідження отримано наступні показники за методиками:

Тест на емпатію для дорослих Л. П. Журавльової[20]

Досліджуючи психологічні особливості емпатії у фахівців соціономічних професій на різних професійних умовах, було застосовано авторську методику Л. П. Журавльової. За результатами дослідження на основі індивідуальних показників респодентів підраховувались дані інтегральної емпатії, її окремих форм та антиемпатії кожної підгрупи. Аналіз результатів дослідження розвитку інтегральної емпатії свідчать про наявність дуже високого рівня розвитку емпатії у 3 осіб, що складає 3,2 % із них майбутні психологи - 1 особа з яких жінок 1, що складає 1,1 % та 0 чоловіків, що складає 0 %, і музейні працівники - 2 особи з яких жінки 2, що складає 2,1 %та 0 чоловіків, що складає 0 %, високого рівня розвитку емпатії у 5 осіб, що складає 5,2 % із них майбутні психологи3 особи з яких жінок 3, що складає 3,1 % та 0 чоловіків, що складає 0 %, і музейні працівники - 2 особи з яких жінки 2, що складає 2,1 %та 0 чоловіків, що складає 0 %, середнього рівня розвитку емпатії у 67 осіб, що складає 70,5% із них майбутні психологи - 30 осіб з яких жінок 24, що складає 25,3 % та 6 чоловіків, що складає 6,3 %,

і музейні працівники37 осіб з яких жінки 32, що складає 33,7 %та 5 чоловіків, що складає 5,2 %. Низький рівень виявлено у 14 осіб, що складає 14,7 %, із них майбутні психологи 8 осіб з яких жінок 7, що складає 7,3 % та 1 чоловік, що складає 1,1 % і музейні працівники6 осіб, що складає 6,3 % з яких жінки 4 особи, що складає 4,2 % та 2 чоловіки, що складає 2,1 %. Дуже низький рівень емпатії було виявлено у 6 опитуваних, що складає 6,4 %, із них майбутні психологи3 особи з яких 2 жінки, що складає 2,1 % та 1 чоловік,щоскладає1,1 % і музейні працівники 3 особи з яких жінки 2, що складає 2,1 % та 1 чоловік, що складає 1,1 % Не виявлено антиемпатії (таблиця 2.1.).

Таблиця 2.1.

Показники теста на емпатію для дорослих Л. П. Журавльової

Рівень емпатії	Кількісні показники(осіб)				Разом (осіб)	Відсоткові показники (%)				Разом %
	Майбутні психологи		Музейні працівники			Майбутні психологи		Музейні працівники		
	ж	ч	ж	ч		ж	ч	ж	ч	
Дуже високий	1	0	2	0	3	1,1	0	2,1	0	3,2
Високий	3	0	2	0	5	3,1	0	2,1	0	5,2
Середній	24	6	32	5	67	25,3	6,3	33,7	5,2	70,5
Низький	7	1	4	2	14	7,3	1,1	4,2	2,1	14,7
Дуже низький	2	1	2	1	6	2,1	1,1	2,1	1,1	6,4
Антиемпатія	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Разом	37	8	42	8	95	32	18	32	18	100

За отриманими результатами встановлено, що вищим є показник середнього рівня емпатії у фахівців соціономічних професій. Середній рівень емпатії означає, що особистість цілком здатна зрозуміти переживання іншого індивіда у нашому випадку фахівцям соціономічних професій із середнім рівнем емпатії є доцільним щоб розвивати в собі і надалі емпатію. Це є надзвичайно важливим для їхньої ефективної роботи та взаємодії з іншими

людьми. Адже в спілкуванні з клієнтом потрібно вміти поставити себе на місце клієнта і співпереживати його емоційному стану, але не розчинятись в його емоціях, не губити відчуття власних кордонів та кордонів клієнта. Емпатія є важливою якістю для фахівців соціономічних професій, оскільки вона сприяє кращому розумінню та взаємодії з людьми. Вона є основою для побудови довірливих стосунків, надання ефективної допомоги та підтримки в різних ситуаціях.

У соціономічних професіях, таких як майбутні психологи і музейні працівники, емпатія є ключовою навичкою. Занадто високий або низький рівень емпатії може негативно впливати на ефективність роботи та добробут фахівця. Дуже високий і високий рівень емпатії було виявлено у небагатьох осіб. При дуже високому та високому рівні емпатії можливе емоційне вигорання, тому потрібно навчитися встановлювати чіткі межі у відносинах з клієнтами, щоб уникнути емоційного перевантаження.

Аналіз результатів свідчить, що переважна більшість досліджуваних має середній рівень розвитку емпатії — 67 осіб, що становить 70,5 % вибірки. Серед них 30 майбутніх психологів (25,3 % жінок та 6,3 % чоловіків) і 37 музейних працівників (33,7 % жінок та 5,2 % чоловіків).

Високий рівень емпатії виявлено у 5 осіб (5,2 %), дуже високий — у 3 осіб (3,2 %). Низький рівень емпатії зафіксовано у 14 респондентів (14,7 %), а дуже низький — у 6 осіб (6,4 %). Проявів антиемпатії в досліджуваній вибірці виявлено не було (табл. 2.1).

Отримані результати дозволяють зробити висновок, що середній рівень емпатії є домінувальним серед фахівців соціономічних професій. Такий рівень свідчить про здатність розуміти емоційний стан іншої людини та співпереживати їй, водночас зберігаючи власні психологічні межі. Для представників соціономічних професій саме середній рівень емпатії є

оптимальним, оскільки забезпечує ефективну професійну взаємодію без надмірного емоційного залучення.

Методика "Чи вмієте Ви слухати?" М. Снайдера[26]

Слухання – це активний і складний процес, який вимагає значних психологічних енерговитрат, певних навичок і високої комунікативної культури. Слухання є важливою складовою професійної комунікативної компетентності фахівців соціономічних професій. Це означає, що при сеансі клієнт може вільно розповідати про проблему і бути впевненим в індивідуальній увазі. Фахівцям соціономічних професій потрібно зосередитися на тому , що розповідає клієнт й не відвертати уваги. При цьому можна зробити уточнення і бути уважним до відповідей клієнта на запитання. Спілкування має бути позитивного характеру, можна вдаватися до перефразування слів клієнта, повторюючи їх у зрозумілій йому формі. Перериваючи чи демонструючи відсутність зацікавленості, проявляючи невдоволення, послаблюють довіру клієнта і знижують готовність обговорювати проблему, а також знаходження шляхів її подолання. Фахівцям соціономічних професій є важливим підтримувати правильне рішення клієнта, показуючи при цьому зацікавленість і повагу до його думки.

Для визначення у фахівців соціономічних професій умінь слухати клієнта було застосовано методику "Чи вмієте Ви слухати?" М. Снайдера[26].

За результатами проведеної методики було виявлено уміння слухати розвинуті на дуже низькому рівні у 7 осіб, що складає 7,4%, із них майбутні психологи - 2 особи з яких 2 жінки, що складає 2,1 %, музейні працівники - 5осіб,з яких 5 жінок, що складає 5,3%. Це конфліктні співрозмовники, які не орієнтовані на партнерство у спілкуванні. Такій категорії фахівців потрібно приділити особливу увагу розвитку умінь слухати та підтримувати конструктивну розмову у спілкуванні з клієнтами. У 16 осіб уміння слухати розвинуті на низькому рівні, що складає 16,8%, із них майбутні психологи -7

осіб з яких 5 жінок, що складає 5,3% та 2 чоловіків, що складає 2,1% і музейні працівники 9 осіб, з яких 7 жінок, що складає 7,3 % та 2 чоловіки, що складає 2,1 %. Такій категорії фахівців властиві деякі недоліки. У них критичне ставлення до висловлювань клієнта, часто ображаються. Також поспішні у висновках. Такій категорії майбутніх фахівців з психології потрібно звернути увагу на стилі мовлення, формуванні деяких рис хорошого співрозмовника. У 61 особи уміння слухати розвинуті на середньому рівні, що складає 64,2 %, із них майбутні психологи -32 особи, з яких 27 жінок, що складає 28,4% та 5 чоловіків, що складає 5,3% і музейні працівники - 29 осіб, з яких 25 жінок, що складає 26,3% та 4 чоловіків, що складає 4,2 %. Вони є хорошими співрозмовниками, але іноді можуть відмовити клієнту в повній увазі. Потрібно розвивати увагу до клієнта, даючи йому час розкрити свою думку повністю, прилаштовуючи свій темп мовлення до його мови, і тоді спілкування стане приємнішим. У 11 осіб уміння слухати розвинуті на високому рівні, що складає 11,6 %, із майбутні психологи 4 особи, з яких 3 жінки, що складає 3,1% та 1 чоловік, що складає 1,1% і музейні працівники 7 осіб з яких 5 жінок, що складає 5,3 % та 2 чоловіки, що складає 2,1%. Вони є прекрасними співрозмовниками, неконфліктними особами, розуміють, як прилаштувати свій темп мислення під клієнта, можуть ввічливо повторити його висловлювання, дають можливість клієнту висловити свою точку зору. Такій категорії фахівців соціономічних професій властиве уміння слухати, вони володіють ефективними прийомами безконфліктного спілкування, умінням висловлювати свою думку, грамотно підбирають необхідні слова у розмові. Ці уміння допомагають їм уникати конфліктних ситуацій та конструктивно їх вирішувати.(таблиця 2.2.).

Таблиця 2.2.

Показники методики “Чи вмієте Ви слухати?” М. Снайдер

Рівень уміння слухати	Кількісні показники(осіб)		Разом (осіб	Відсоткові показники (%)		Разом %
	Майбутні	Музейні		Майбутні	Музейні	

	психологи		працівники		)	психологи		працівники		
Високий	3	1	5	2	11	3,1	1,1	5,3	2,1	11,6
Середній	27	5	25	4	61	28,4	5,3	26,3	4,2	64,2
Низький	5	2	7	2	16	5,3	2,1	7,3	2,1	16,8
Дуже низький	2	0	5	0	7	2,1	0	5,3	0	7,4
Разом	37	8	42	8	95	38,9	8,5	44,2	8,4	100

Опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада[31]

Турбота про свій емоційний стан, для фахівців соціономічних професій, повинно бути не на останньому місці під час роботи з клієнтом. Це потрібно для запобігання професійному вигоранню та професійній ефективності. Бути фахівцем соціономічних професій це вкрай виснажливо і нелегко, потрібно вміти віднаходити свій внутрішній ресурс і перенаправляти його на боротьбу зі стресом і втомою.

Для визначення у фахівців соціономічних професій, а саме у майбутніх психологів та музейних працівників умінь справлятися зі стресом було застосовано методику Опитувальник допінг - стратегій BASIC Ph Мулі Лахада[31] (таблиця 2.3).

Таблиця 2.3

Опитувальник копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада

Кількість осіб	Показник	Середнє відхилення	Max	Мін	Стандартне відхилення
Майбутні психологи					
45	віра і цінності	20,93	31	7	5,88
45	емоції	15,18	30	8	4,40
45	соціальний	13,04	23	4	4,17
45	уява	13,2	33	4	5,15

45	пізнання і думка	22,51	34	8	4,47
45	фізіологія і діяльність	21,47	28	6	3,86
Музейні працівники					
50	віра і цінності	21,32	35	8	5,84
50	емоції	15,18	27	9	3,98
50	соціальний	13,08	25	3	4,28
50	уява	13,12	31	4	5,00
50	пізнання і думка	22,78	35	10	4,28
50	фізіологія і діяльність	21,54	28	3	4,21

Згідно з отриманими результатами, у майбутніх психологів і музейних працівників найбільш розвиненими є такі копінг-стратегії: **віра і цінності (B)**, **когнітивна стратегія (C)** та **фізіологія і діяльність (Ph)**. Саме ці стратегії респонденти найчастіше використовують для подолання стресових ситуацій та відновлення внутрішніх ресурсів (табл. 2.3, рис. 2.1).

Найменш задіяними виявилися стратегії **уяви (I)**, **емоційного реагування (A)** та **соціальної підтримки (S)**. Водночас саме ці ресурси можуть виступати додатковими шляхами подолання кризових ситуацій, особливо у випадках емоційного виснаження або відчуття безвиході.

Таким чином, результати емпіричного дослідження свідчать про важливість комплексного розвитку емпатії, навичок слухання та різноманітних копінг-стратегій у фахівців соціономічних професій. Їх поєднання сприяє не лише підвищенню ефективності професійної діяльності, а й збереженню психологічного здоров’я та профілактиці професійного вигорання.

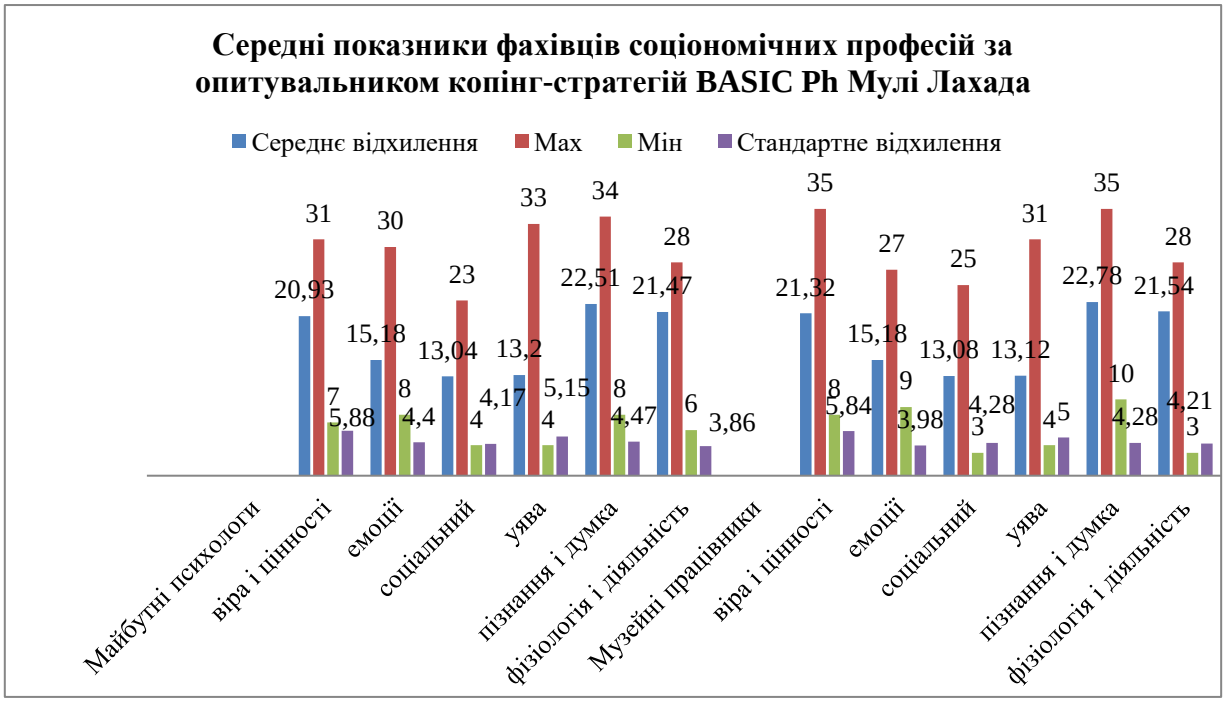


Рис. 2.1Розподіл середніх показників фахівців соціономічних професій за опитувальником копінг-стратегій BASIC Ph Мулі Лахада

У фахівців соціономічних професій є важливим вміння подолання стресу задіючи ресурс, який здатен врівноважити психічний стан і подолати втому, як на емоційному рівні так і фізичному, таке вміння є вкрай необхідне для них . Адже працюючи з клієнтом фахівець соціономічних професій може відчувати виснаження і важливим є не довести себе до емоційного вигорання. Стресові ситуації є викликом для кожного, особливо тим хто працює з людьми.

Також згідно отриманих результатів можна сказати, що на такі стратегії, як уява, емоції і соціум спирається найменше респондентів. Ці стратегії є пасивними. Також під час ситуації, коли знаходишся можна сказати в “тупіку” необхідність задіювати ці три ресурси , а саме I (уява), A (афект), S (соціум) є можливістю віднайти себе, коли нібито думаєш, що все втрачено.

Варто розуміти, що в тій чи іншій мірі ми здатні задіювати всі шість показників подолання стресу. Насамперед ми спираємося на ті перші які вважаємо більш ефективними для нас у моменти коли потрібно відновити втрачений внутрішній ресурс і сили. В момент, коли потрібно більше сил на відновлення варто звернути увагу на ті частини, які поки що не проявлені чи дуже слабкі.

2.3. Дослідження психологічних механізмів захисту фахівців соціономічних професій у взаємодії з емпатією

Соціальна взаємодія неминуче супроводжується емоційним впливом людей одне на одного, що зумовлює виникнення різноманітних психічних станів і форм поведінки. Історично людству були властиві механізми психологічного зараження, формування почуття групової належності, що передавалися через соціокультурні практики та традиції [9].

Емпатія як психосоціальне явище поєднує психологічні та соціальні чинники і реалізується через співпереживання, співчуття та допоміжну поведінку. Водночас надмірне емоційне залучення може спричиняти психоемоційне виснаження, що актуалізує значення психологічних механізмів захисту у професійній діяльності фахівців соціономічних професій.

Л.П. Журавльова у своїх працях зазначає, що емпатійний процес є динамічним і може припинитися у будь-який момент. Вона підкреслює, що розвиток цього процесу визначається комплексом різноманітних чинників: соціальні умови, вікові особливості, індивідуально-психологічні характеристики, статеві відмінності та інші.

Під впливом тих чи інших психосоціальних чинників фахівці соціономічних професій здатні розвивати емпатію використовуючи свій

внутрішній потенціал, головною умовою для розвитку є необхідність віднайти в собі моральну здатність допомагати іншим не завдаючи шкоди при цьому собі.

Механізми психологічного захисту є важливим інструментом для фахівців соціономічних професій у взаємодії з емпатією, допомагаючи їм управляти емоційним навантаженням та уникати професійного вигорання. Емпатія, як здатність співпереживати іншим, може бути джерелом як позитивних емоцій, так і стресу для фахівців, які працюють з людьми. Тому, розуміння та застосування механізмів психологічного захисту є ключовим для підтримки психологічного здоров'я та ефективності роботи.

Соціальне середовище має фундаментальний вплив на формування емпатії у фахівців соціономічних професій. Ключовим фактором для розвитку емпатії є взаємодія з різними людьми, спостереження за їхніми емоціями та реакціями. Перебуваючи в середовищі з інклюзивними цінностями, де на першому місці виступає емоційна підтримка та розуміння, ми набуваємо досвіду, який спряє розвитку емпатії. Протилежність, негативне середовище, де переважають ворожість та безпорадність, може пригнічувати розвиток співчуття.

До того ж соціальне середовище формує емпатію через наслідування поведінки. Спостерігаючи за тим, як інші люди проявляють співчуття, ми вчимось наслідувати їх. Це особливо важливо в майбутній діяльності фахівців соціономічних професій , коли вони поглиблюють свої знання для того щоб краще володіти соціальними навичками та емоційним розумінням. фахівці соціономічних професій, що стараються перебувати у середовищі, де виявлення емпатії є нормою, мають більшу ймовірність розвивати цю якість в собі.

У структурі емпатії зазвичай виокремлюють декілька каналів (компонентів), через які відбувається її прояв. Зокрема, це:

- ✓ *Емоційний канал*

  Виявляється у здатності співпереживати, емоційно відгукуватися на почуття іншої людини, «резонувати» з її емоційним станом.

- ✓ *Когнітивний (раціональний) канал*

  Полягає в інтелектуальному розумінні внутрішнього стану іншого, умінні усвідомити причини його почуттів, думок і поведінки.

- ✓ *Інтуїтивний канал*

  Ґрунтується на несвідомому, швидкому «вгадуванні» емоційного стану співрозмовника без детального аналізу ситуації.

- ✓ *Поведінковий (діяльнісний) канал*

  Проявляється у конкретних діях: підтримці, допомозі, відповідній реакції та· поведінці щодо іншої людини.

- ✓ *· Комунікативний канал*

  Реалізується через вербальні та невербальні засоби спілкування: інтонацію, міміку, жести, слова підтримки.

Застосування цих каналів надає можливість розвинути у фахівців соціономічних професій здатність орієнтуватися в соціальному середовищі. Працюючи з різними соціальними групами фахівцям соціономічних професій є необхідним розуміти їхні потреби в надані кваліфікованої допомоги.

Фахівці соціономічних професій, такі як, музейні працівники та майбутні психологи часто стикаються з емоційно напруженими ситуаціями. Психологічний захист допомагає їм справлятися з цими викликами, зберігати психічне здоров'я та ефективно виконувати свої професійні обов'язки.

Для визначення у фахівців соціономічних професій, а саме у майбутніх психологів та музейних працівників механізмів психологічного захисту було застосовано методику «Індекс життєвого стилю» Р. Плутчика – Х. Келлермана .

«Індекс життєвого стилю» Р. Плутчика – Х. Келлермана [33].

За методикою Келлермана-Плутчика, було досліджено структуру механізмів психологічного захисту у фахівців соціономічних професій, а саме музейних працівників (таблиця 2.4).

Таблиця 2.4

Показники механізмів психологічного захисту музейних працівників за шкалами опитувальника Келлермана-Плутчика

Кількість осіб	Механізми захисту	Середнє відхилення	Max	Мін	Стандартне відхилення
50	Заперечення	8	12	5	1,92
50	Витіснення	5,86	9	3	1,55
50	Регресія	7,78	13	1	2,83
50	Компенсація	5,22	10	2	2,05
50	Проекція	7,28	12	2	2,34
50	Заміщення	4,74	12	2	2,15
50	Інтелектуалізація (раціоналізація)	8,2	12	4	1,98
50	Реактивне утворення	6,72	10	2	2,37

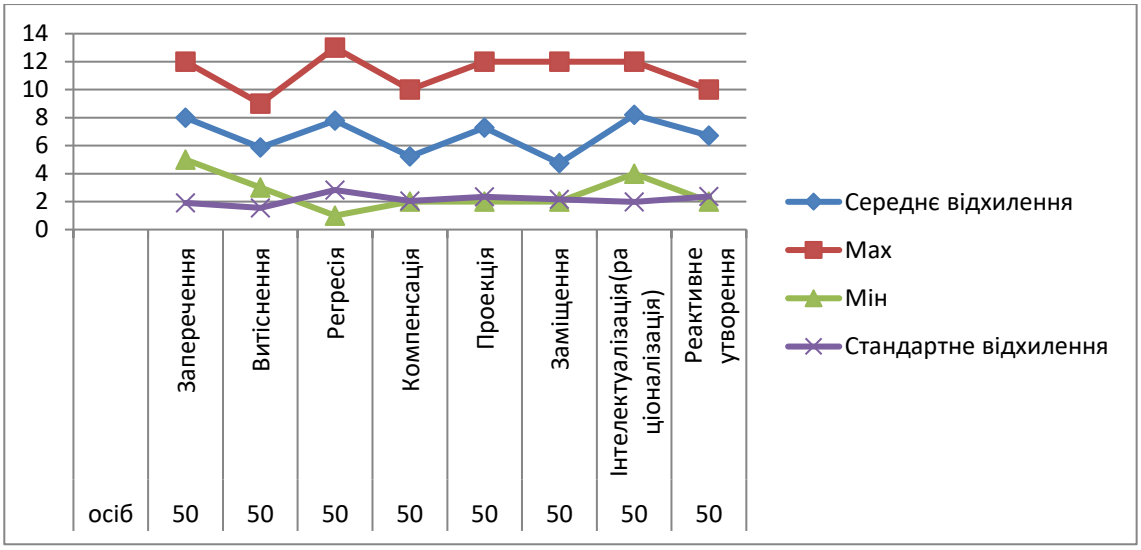


Рис. 2.2. Структура механізмів психологічного захисту у музейних працівників

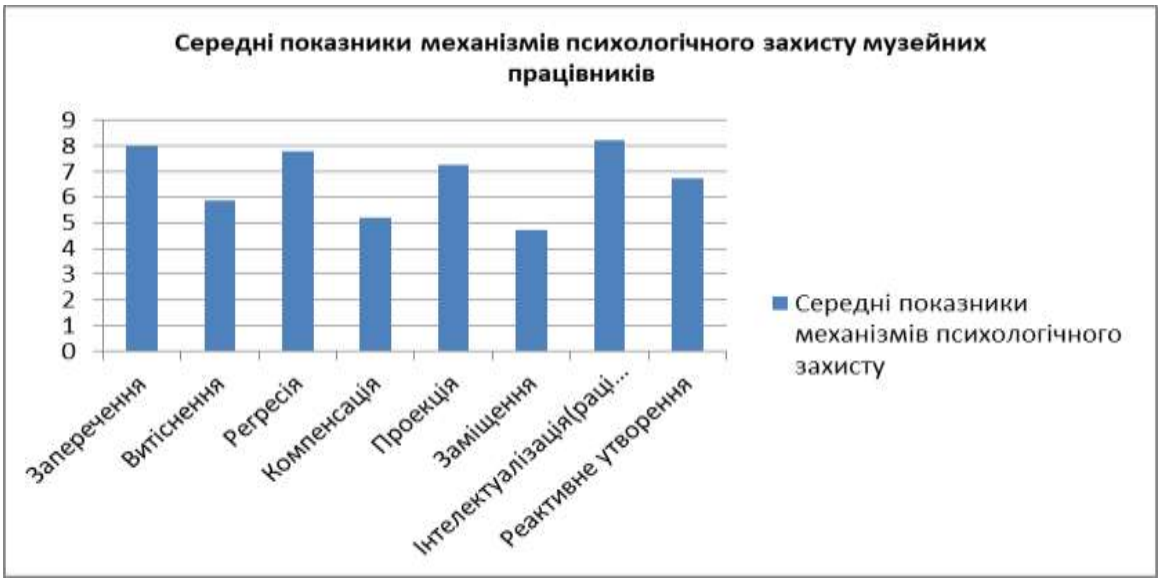


Рис. 2.3 Структура механізмів психологічного захисту музейних працівників

Згідно отриманих результатів можна сказати, що більшою кількістю осіб використовуються такі захисні механізми, як інтелектуалізація, заперечення, регресія, проекція. Це говорить про те , що більшість осіб використовуючи ці захисні психологічні механізми намагаються раціоналізувати, аналізувати та обговорювати проблему, замість того, щоб відчувати емоції, пов'язані з нею. Це захисні механізми психіки, які використовуються для зменшення тривоги та захисту від неприємних думок або почуттів.

Також застосовуючи методику Келлермана-Плутчика, було досліджено структуру механізмів психологічного захисту у фахівців соціономічних професій, а саме майбутніх психологів. (таблиця 2.5.).

Таблиця 2.5.

Показники механізмів психологічного захисту майбутніх психологів за шкалами опитувальника Келлермана-Плутчика

Кількість осіб	Механізми захисту	Середнє відхилення	Max	Мін	Стандартне відхилення
45	Заперечення	8,36	12	4	2,24
45	Витіснення	6	10	2	1,85

45	Регресія	7,44	12	3	2,45
45	Компенсація	4,89	9	1	1,75
45	Проекція	6,13	12	1	2,74
45	Заміщення	4,2	9	0	2,05
45	Інтелектуалізація (раціоналізація)	8	11	4	2,04
45	Реактивне утворення	5,8	10	0	2,08

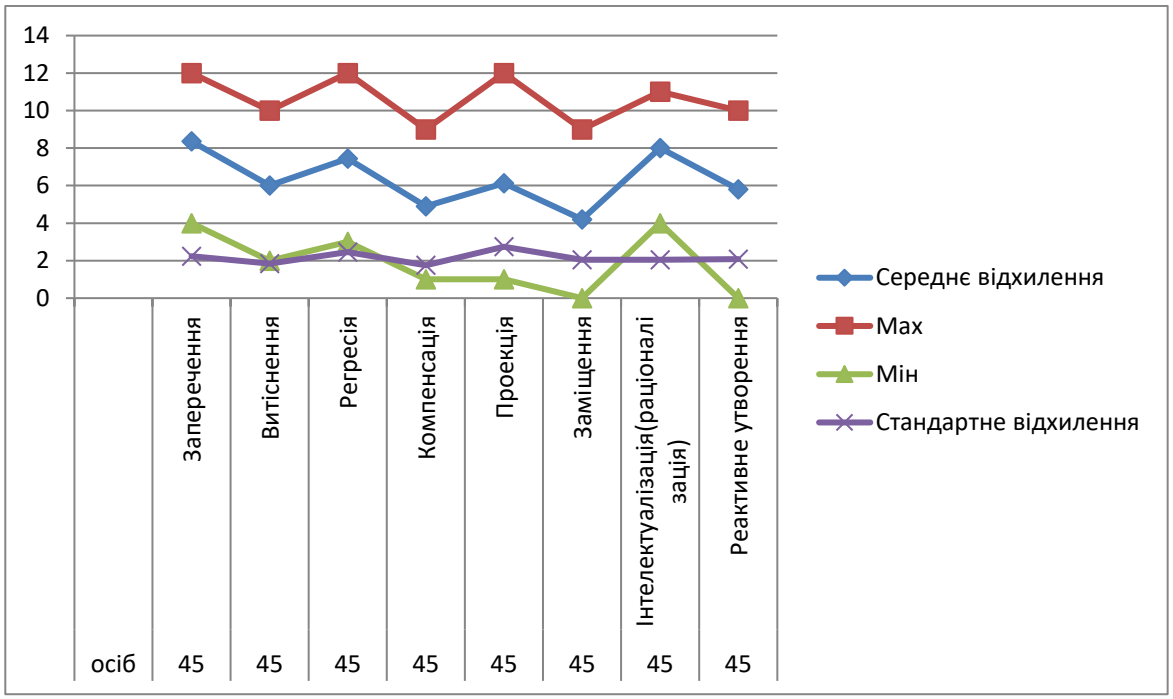


Рис. 2.4. Структура механізмів психологічного захисту у майбутніх психологів

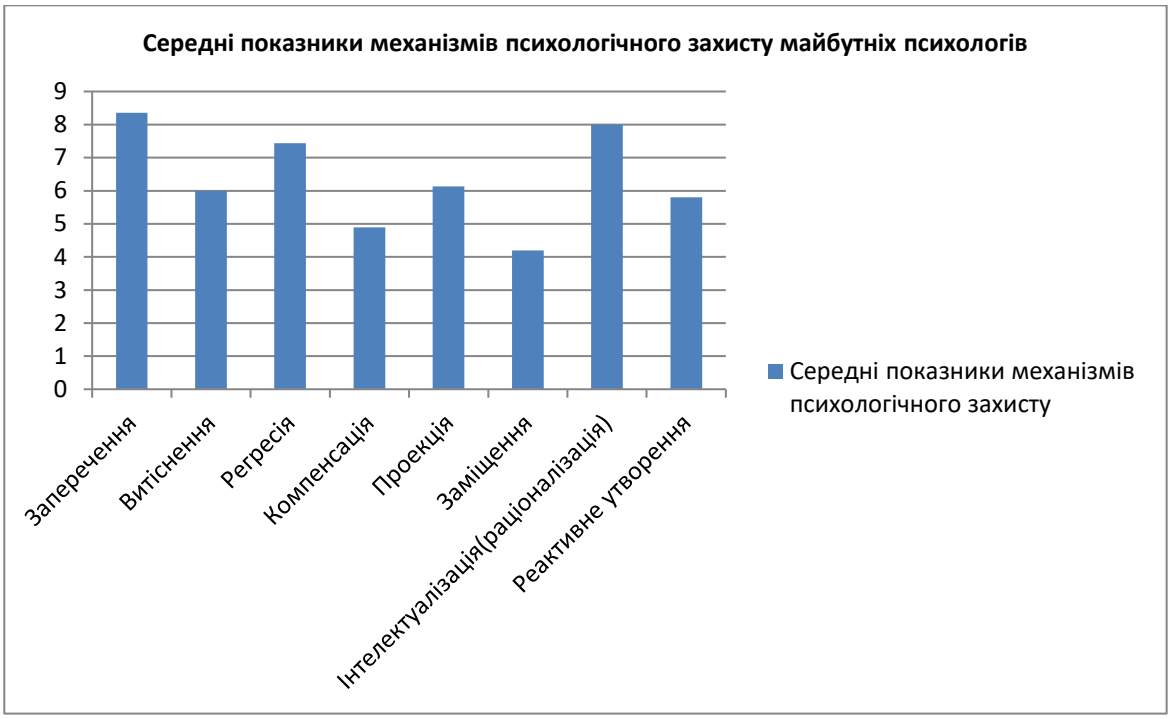


Рис. 2.5 Структура механізмів психологічного захисту у майбутніх психологів

Згідно отриманих результатів можна сказати, що більшою кількістю осіб використовуються такі захисні механізми, як заперечення, інтелектуалізація, регресія, проекція. Це говорить про те, що більшість майбутніх психологів використовуючи ці захисні психологічні механізми намагаються пережити складний та, можливо, не адаптивний спосіб, яким майбутні психологи намагаються впоратися зі стресом або конфліктом. Це може вказувати на складний процес обробки травматичної або стресової ситуації. Майбутні психологи є поки що студентами, а навчання дає навантаження на психіку створюючи певне напруження до якого застосовується саме використання цих захисних психологічних механізмів. Кожен з цих механізмів виконує свою роль в захисті психіки від надмірного емоційного навантаження.

Порівняємо середні значення показників механізмів психологічного захисту двох груп за t-критерієм Стьюдента, щоб визначити, чи є ці відмінності статистично значущими(табл.2.6).

Табл. 2.6

Відмінності за t-критерієм Стьюдента за показниками механізмів психологічного захисту у фахівців соціономічних професій

Види механізмів психологічного захисту	t-критерій Стьюдента	Критичне значення (tcrit)	Ступінь свободи (df)	Рівень значущості (p)
Заперечення	0.8272	1.9876	87.16	0.4104
Витіснення	0.3977	1.9878	86.38	0.6918
Регресія	-0.6187	1.9858	92.88	0.5376
Компенсація	-0.6834	1.9862	91.75	0.4961
Проекція	0.0118	2.0098	48.82	0.9907
Заміщення	-1.2534	1.9859	92.65	0.2132
Інтелектуалізація (раціоналізація)	-0.4832	1.9863	91.24	0.6301
Реактивні утворення	-2,0151	1.9858	92.96	0.0468

$p<\alpha$ - нульова гіпотеза відкидається, відмінність статистично значуща.

$p\geq\alpha$ - недостатньо доказів проти H_0, відмінність незначна.

За результатами аналізу було виявлено статистично значущі відмінності у показниках домінуючого психологічного захисту такого, як «реактивне утворення» ($t=-2,0151$, $p=0,0468<0,05$). Реактивне утворення допомагає людині захиститися від неприємних або болючих емоцій, знижуючи рівень тривоги та стресу. Можливо наша реакція на постійні стреси через війну в Україні викликає болючі емоції від яких хочеться захиститися. Саме у музейних працівників цей показник психологічного захисту, як «реактивне утворення» виявився найвищим. По всім наступним показникам відмінність статистично значуща не була виявлена.

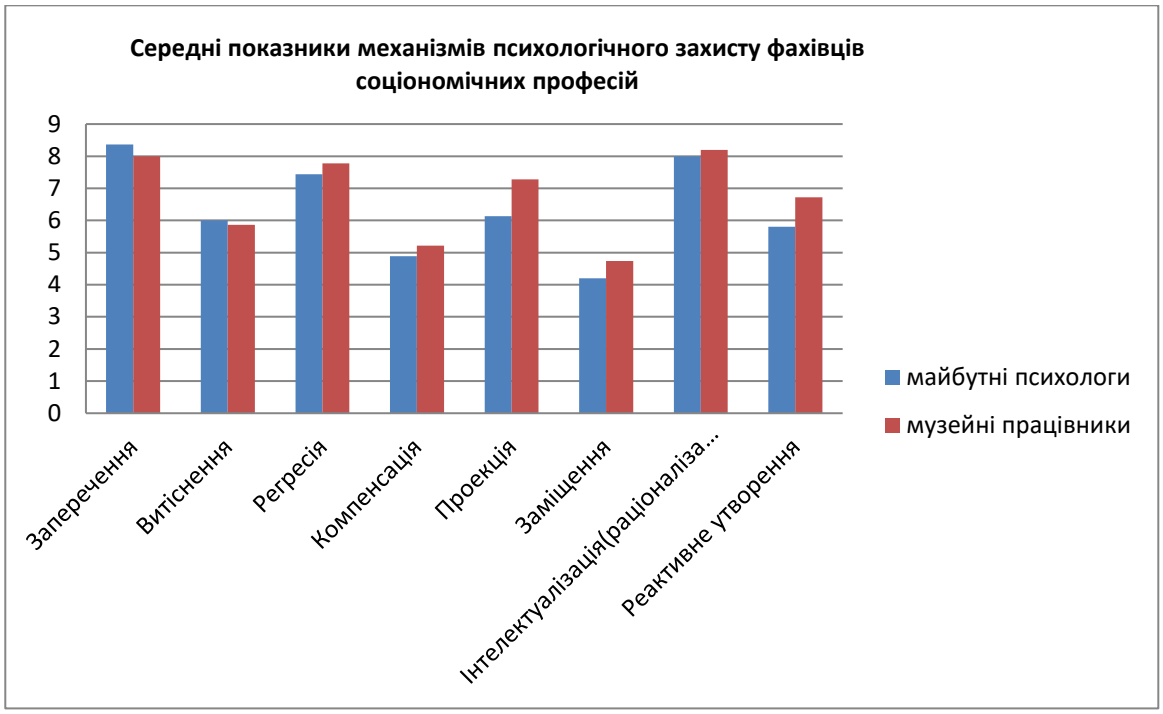


Рис.2.6 Розподіл середніх показників механізмів психологічного захисту фахівців соціономічних професій

Згідно розподілу середніх показників більш виражені такі, як заперечення, регресія, інтелектуалізація(раціоналізація). Показник заперечення найбільш використовується майбутніми психологами.

Це захисний механізм, який допомагає уникнути болю, тривоги або конфлікту, але може перешкоджати особистісному зростанню та адаптації. У майбутніх психологів він може виникати у зв'язку з такими аспектами:

- нездатність емпатувати клієнтам;
- опір змінам;
- відмова від визнання власних помилок або недоліків;

Цей показник є природним захисним механізмом, але його усвідомлення та робота над ним є ключовими для професійного та особистісного зростання майбутніх психологів. Тому, необхідним для подолання його є :

- самоаналіз;
- постійне навчання та самовдосконалення;

- робота з досвідченим психологом для отримання зворотного зв'язку та підтримки у професійному розвитку.

Показник інтелектуалізація використовується найбільш музейними працівниками. Використання цього показника говорить про те, що музейні працівники намагаються долати емоційний дискомфорт, пов'язаний з конфліктом або травматичною подією, за допомогою раціонального, логічного аналізу, а не переживання почуттів. Іншими словами, це використання розуму для уникнення емоцій.

Отже, психологічний захист – це неусвідомлювані процеси, за допомогою яких психіка намагається зменшити або усунути неприємні, травматичні або неприйнятні емоційні переживання. Ці механізми, хоч і можуть допомогти в короткостроковій перспективі, не завжди вирішують проблему, а іноді навіть можуть ускладнювати її.

У сучасному світі емоційне напруження вважається значною проблемою, це в свою чергу впливає на психічне та фізичне здоров'я людей. Постійний стрес, виклики та швидкий темп життя призводять до накопичення емоційного напруження, яке може проявлятися у вигляді тривоги, роздратованості, відчуття виснаження, емоційного вигорання та інших негативних станів.

Емоційне напруження може негативно впливати на роботу, навчання, сімейні стосунки, соціальне життя та на якість самого життя.

Емоційне напруження у фахівців соціономічних професій, які працюють з людьми, є значною проблемою, що може призводити до емоційного вигорання. Це пов'язано з постійною взаємодією з іншими людьми, часто в умовах стресу та емоційного навантаження.

Робота музейного працівника може викликати значне емоційне навантаження. Це пов'язано з різноманітними аспектами, такими як необхідність взаємодії з великою кількістю людей, обробка та зберігання чутливих експонатів, а також емоційна складова, що супроводжує роботу з культурною спадщиною та історичними подіями.

Музейні працівники часто спілкуються з великою кількістю людей, серед яких можуть бути як зацікавлені відвідувачі, так і ті, хто потребує особливої уваги та підтримки. А це може вимагати значних емоційних зусиль, що в свою чергу призводить до емоційного навантаження.

Емоційне навантаження у майбутніх психологів, як і в музейних працівників, може спровокувати розвиток тривожності, депресії та інших психологічних розладів. Професійна діяльність, пов'язана з постійною взаємодією з емоційними станами інших людей, може призводити до накопичення негативного емоційного досвіду та вигорання.

Як і музейні працівники так і майбутні психологи мають навчитися ефективно працювати з емоційним навантаженням, для збереження психічного та фізичного здоров’я.

Висновки до другого розділу

За результатами емпіричного дослідження можна зробити висновки, що більшість фахівців соціономічних професій мають середній рівень емпатії, а саме у 67 осіб, що складає 70,5%, із них майбутні психологи - 30 осіб з яких жінок 24, що складає 25,3 % та 6 чоловіків, що складає 6,3 %, і музейні працівники - 37 осіб з яких жінки 32, що складає 33,7 %та 5 чоловіків, що складає 5,2 %.

Середній рівень говорить про те, що є достатній потенціал для подальшого розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій. Емпатія є важливою якістю фахівців соціономічних професій, тому розвиваючи її відкриваються можливості для подальшого професійного становлення.

Уміння слухати є важливою складовою професійної комунікативної компетентності фахівців соціономічних професій. За результатами проведеного дослідження більшість фахівців соціономічних професій мають середній рівень, а саме у61 особи уміння слухати розвинуті на середньому рівні, що складає 64,2 %, із них майбутні психологи -32 особи, з яких 27жінок, що складає 28,4% та 5 чоловіків, що складає 5,3% і музейні

працівники - 29 осіб, з яких 25 жінок, що складає 26,3% та 4 чоловіків, що складає 4,2 %. Це говорить про те , що вони є хорошими співрозмовниками, але не завадило б розвивати увагу до клієнта, даючи йому час на те, щоб розкрити свою думку повністю.

Аналіз копінг-стратегій за моделлю BASIC Ph М. Лахада [31] показав, що досліджувані найчастіше використовують когнітивні, фізіологічні та ціннісні ресурси подолання стресу. Це свідчить про прагнення до раціонального осмислення ситуацій та активного відновлення внутрішніх ресурсів. Також Віра надихає багатьох фахівців соціономічних професій в подоланні кризи. Уміння не дати собі емоційно вигоріти є важливим у фахівців соціономічних професій.

За результатами аналізу було виявлено статистично значущі відмінності за t-критерієм Стьюдента у показниках домінуючого психологічного захисту такого, як «реактивне утворення» ($t=-2,0151$, $p=0,0468<0,05$).

РОЗДІЛ 3
ПРОГРАМА ПІДВИЩЕННЯ РОЗВИТКУ ЕМПАТІЇ У ФАХІВЦІВ СОЦІОНОМІЧНИХ ПРОФЕСІЙ

3.1. Опис та обґрунтування програми розвитку емпатії особистості

Розвивати емпатію фахівцю соціономічних професій є вкрай необхідно для подальшого професійного становлення. Адже відсутність емпатії перешкоджає професійному розвитку. В процесі професійного становлення фахівців соціономічних професій рівень емпатії, як особистісної характеристики, якщо є середнього (оптимального) рівня розвитку, це так би мовити відноситься до професійної емпатії, рівень її розвитку досягає високого рівня на етапі майстерності та визнання в професії. Рівень емпатії, як особистісної характеристики, має бути середнього (оптимального) рівня, якщо є високим, то це виявляється у невластивих для фахівця соціономічних професій функціональних обов'язках, перекладанні на себе зобов'язань клієнта та є причиною передчасного емоційного вигорання, що є небезпечно в спілкуванні з клієнтом. Тому дуже важлива розробка рекомендаційних заходів, спрямованих на розвиток емпатичних установок у фахівців соціономічних професій.

Цілі програми:

- виявити способи підвищення рівня прояву емпатії ;
- здійснити профілактичні заходи щодо емоційного вигорання.

Поставлені завдання до досягнення результатів по допомозі:

- роз'яснення щодо низького рівня емпатії та факторів його впливу;
- навчання фахівців соціономічних професій необхідності навичкам психогігієни.

В програмі показані такі принципи:

- принцип спиратися на особистісний досвід. Показано обговорення щодо досвіду та застосування його на практиці;

❖ принцип послідовності дій. Послідовне сприйняття інформації та усвідомлення дій. Застосування знань на практиці.

Щоб запобігти виникненню низького рівня емпатії, а також емоційному вигоранню потрібно зробити профілактичні кроки. Цьому сприяє психогігієна.

Психогігієна – це цілісний комплекс заходів щодо відновлення та підтримання психологічної норми. Необхідність їх здійснення зумовлена підвищеним психологічним навантаженням і рівнем стресу, характерних для професійної діяльності фахівців соціономічних професій. Найважливіша функція психогігієни – профілактична. Дія якої полягає у попередженні впливу факторів на зниження рівня емпатії.

З метою розвитку емпатійних установок у фахівців соціономічних професій, пропонується для розгляду програма тренінгу “Підвищення рівня емпатії”, для вивчення способів і стратегій саморегуляції.

Загалом, наукові дослідження підтверджують, що тренінги з підвищення рівня емпатії можуть бути дієвими в розвитку цієї важливої навички, яка може позитивно вплинути на міжособистісні взаємини та рівень задоволеності життям [41,42].

Програма тренінгу розрахована на 8 годин і включає 4 заняття тривалістю по 2 години. Робота проводиться у закритій групі з використанням рольових ігор, групових дискусій, вправ на саморозкриття, емоційну регуляцію та зняття психоемоційної напруги.

Мета тренінгу:

Розкрити саму суть емпатії, симптоми її відсутності чи зниження, етапами формування, способами.

Цей тренінг спрямований на вирішення наступних основних завдань:

- показати в чому проблеми емпатії;
- зміцнити особистісні та професійні самооцінки учасників;

- розуміння своїх особистісних особливостей та творчих можливостей;
- розвиток уявлень про себе, як про суб'єкта психічного здоров'я людей;
- корекція та розвиток установок учасників, формування партнерського стилю міжособистісної взаємодії.

Функціонування тренінгової групи базується на принципах активності учасників, усвідомлення власної поведінки, дослідницької позиції та суб’єкт-суб’єктного спілкування.

У структурі занять передбачено вправи, спрямовані на зниження емоційної напруги, розвиток довіри, розширення перцептивного досвіду та формування емпатійної ідентифікації з іншими людьми. Значна увага приділяється розвитку позитивного самосприйняття, підвищенню самооцінки та усвідомленню себе як майбутнього фахівця соціономічної професії.

Самосприйняття — це те, як людина бачить себе, свої сильні та слабкі сторони, можливості та цінності. Це внутрішнє уявлення, яке формується через досвід, спілкування та вплив оточення, і воно є важливою складовою самосвідомості та психічного здоров'я. Здорове самосприйняття передбачає адекватне сприйняття себе без надмірної критики чи ідеалізації, що допомагає в саморозвитку та взаємодії з іншими.

Важливим у тренінгу є приділити вправам, спрямованим на зміцнення особистісного самосприйняття, підвищенню самооцінки, а також становленню свого професійного та особистісного розвитку. В кінці тренінгу використовуються вправи узагальнюючого характеру, які спрямовані на стимулювання усвідомлення себе як майбутнього фахівця з психології .

Програма тренінгу“Підвищення рівня емпатії”

Заняття 1

Мета завдання – створити сприятливі умови для роботи тренінгової групи, ознайомити учасників з основними принципами тренінгу, прийняти правила роботи групи, почати освоєння активного стилю спілкування,

сприяти самодіагностиці та саморозкриття членів групи, розвивати почуття внутрішньої стійкості та довіри до самого себе, зняти емоційну напруженість.

Вправа "Зустріч"

Всі учасники групи при зустрічі вітаються по імені одне з одним , яке завчасно має бути занесенене на бейджики до того, як зустрітися на тренінгу. Учасникам пропонується сісти в коло для подальшої розмови та прийняття правил роботи тренінга.

Вправа "Обговорення"

Учасникам групи пропонується обговорити свій теперішній емоційний стан. По черзі проговорюється кожним учасником, які відчуття в них від зустрічі. Пропонується дати характеристику емоції (схвильований, спокійний, задоволений, радісний, незадоволений і т.п.).

Вправа "Мої хороші і погані вчинки"

Вправа «Мої хороші і погані вчинки» – це вправа на усвідомлення та аналіз своїх вчинків шляхом їх розділення на добрі та погані.

Учасники групи по черзі згадують про свої вчинки , які на їх думку найбільш вразили і заставили задуматися. Які відчуття виникли від того вчинку у них? Що потрібно зробити, коли поступив погано? І чи потрібно віддячувати, коли зробив гарний вчинок? Мета вправи в контексті соціоніки - це аналіз поведінки людей у різних професіях, зіставляючи їхні дії з їхніми соціонічними типами, щоб зрозуміти, які дії є доречними, а які ні, залежно від їхньої типології.

Вправа "Довіра"

Учасники групи розділяються по парно, роздається по одній пов'язці, де один із учасників зав'язує іншому очі і тей хто із зав'язаними очима має слідувати за тим хто його веде, при цьому на рівні сенсорного сприйняття простору описати відчуття, які він відчуває до учасника якому він довірився.

Вправа допомагає навчитися довіряти іншим людям і відчувати себе в безпеці, покладаючись на їхні вказівки. Також учасники вчаться брати на

себе відповідальність за безпеку іншої людини, що сприяє розвитку відповідальності та уважності.

Вправа "Мої сильні сторони"

Одному із учасників пропонується по черзі розповісти решті учасникам про свої сильні сторони – про те що більше любить, цінує, приймає в собі, що дає йому почуття внутрішньої свободи та впевненості. Також відзначити ті якості, які йому подобаються, але не властиві, і які він хоче розвинути в собі. Мета вправи – допомогти усвідомити свої достоїнства, які надають впевненості та допомагають справлятися з викликами.

Заняття 2

Мета заняття – дозволити учасникам побачити себе зі сторони, для початку визначити своє ставлення, визначити можливі проблеми, невідповідності у розподілі психічної енергії, а також підбити підсумки роботи групи, надати психологічну підтримку учасникам, надати відповідь на вагомі питання.

Вправа "Дім, робота"

Учасникам роздається лист який потрібно поділити навпіл. Потрібно написати визначення, "Який я вдома" і "Який я на роботі". Це дозволить винайти наявні стереотипи поведінки і дозволить проаналізувати: подібні риси, протилежні риси, відсутність спільних рис, порівняння по кількості названих рис, ваше відношення до відмінностей .

Вправа "Емоційне регулювання"

Вправа "Емоційне регулювання" — це комплекс технік, спрямованих на усвідомлення, розуміння та контроль власних емоцій. Вона включає методи самоспостереження, самоаналізу, релаксації, медитації та візуалізації, що допомагають досягти психологічної рівноваги, приймати зважені рішення та досягати поставлених цілей.

Найкращий спосіб профілактики заходів низької емпатії – це саморегуляція та відновлення себе. Це є свого роду техніка безпеки для

фахівців соціономічних професій, які постійно контактують з людьми під час своєї професійної діяльності Пропонується застосування кожному із учасників, на усвідомлення, розуміння та контроль власних емоцій, такі методики та техніки.

Методи та техніки

❖ *Усвідомлення та аналіз емоцій:* Зверніть увагу на те, які емоції ви відчуваєте, і чому. Це може бути сум, гнів, радість або інші почуття. Дайте собі дозвіл відчувати ці емоції, але намагайтеся зрозуміти їх причини.

❖ *Самоаналіз та самоспостереження:* Частіше аналізуйте свої думки, емоції та поведінку. Запитайте себе, що спричинило певну емоцію, і як ви на неї відреагували. Це допоможе вам краще зрозуміти свої емоційні тригери.

❖ *Застосування технік релаксації:* Використовуйте методи, що допомагають заспокоїтися. Це може бути глибоке дихання, медитація або аутотренінг.

Аутотренінг– це техніка саморегуляції, заснована на самонавіюванні для досягнення глибокого розслаблення та керування фізіологічними станами, такими як відчуття тепла та ваги. Цей метод використовує спеціальні вправи та формули для зменшення стресу, лікування неврозів і психосоматичних розладів, а також для покращення загального психоемоційного стану.

❖ *Візуалізація:*Уявіть собі спокійне та приємне місце, або успішне подолання складної ситуації. Це допоможе вам знизити рівень стресу та напруги.

❖ *Звернення по підтримку:*Не соромтеся звертатися по допомогу до близьких, друзів або фахівців, якщо ви не можете впоратися самостійно.

Вправа “Я очима інших”

Вправа "Я очима інших" – це вправа, яка допомагає учасникам побачити себе з боку, уявивши, як їх сприймають різні люди. Для її

проведення учасникам дається завдання описати, якими їх бачать і що про них думають інші учасники.

Кожному учаснику групи присвоюється номер. Потім кожен на невеликих листочках, відповідно до номера особистого пишуть свою думку стосовно іншого, про його хороші якості і можливі недоліки, а також додають свої побажання, рекомендації. Ведучий збирає всі листочки, розкладає їх за номерами, потім роздає учасникам. Відбувається обговорення висловлених думок і побажань з рекомендаціями.

“Остання зустріч”

Членам групи пропонується зробити те, що вони не встигли зробити на попередньому занятті: щось обговорити один з одним, поділитися своїми враженнями, дізнатися про відношення до себе Психологічний коментар: вправа стимулює активність учасників; допомагає їм усвідомити, що якщо людина хоче встигнути потрібне зробити, не можна відкладати на потім, потім такої можливості може не бути. Контроль ефективності програми передбачає повторне тестування учасників через 3 та 12 місяців, а за необхідності — проведення повторного тренінгу.

3.2. Рекомендації щодо розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій

Однією з головних вимог у фахівців соціономічних професій є надавати кваліфіковану допомогу тим, хто по неї буде звертатися. Щоб якісно надавати допомогу клієнтові, потрібно насамперед розвинути в собі уміння слухати не перебиваючи, розуміти внутрішній емоційний стан клієнта, з якими питаннями психологічного типу звертається він і багато ін..

Згідно результатів проведеного експериментального дослідження було розроблено рекомендації щодо підвищення рівня прояву емпатії у фахівців соціономічних професій.

Рекомендації щодо підвищення рівня прояву емпатії включають такі аспекти:

Активне слухання:

Суть активного слухання у фахівців соціономічних професій полягає в тому, щоб зосереджуватися на тому, що говорить клієнт, не перебиваючи. Одним із ключових напрямів розвитку емпатії є формування навичок активного слухання, що передбачає уважне ставлення до вербальних і невербальних повідомлень клієнта, вміння ставити уточнювальні запитання та демонструвати прийняття його емоційного стану. Активне слухання сприяє глибшому розумінню переживань клієнта та формуванню довірливих взаємин.

Отже, активне слухання сприяє прояву емпатії, оскільки воно допомагає вибудовувати глибше розуміння і співпереживання до почуттів інших людей, що є важливим аспектом виявлення емпатії в професійній діяльності. Коли ми слухаємо клієнта та приймаємо його точку зору стосовно важливих саме для нього питань, ми демонструємо турботу про клієнта. Все просто: хочете, щоб клієнт відчув вашу турботу - вчіться слухати, без настанов, нарікань, моралізування.

Тренування уяви

Свідомо намагайтеся поставити себе на місце іншої людини, щоб зрозуміти її ситуацію з її точки зору. Це допоможе краще зрозуміти її емоції та мотивацію.

Розвиток емоційного інтелекту

Розвивайте свою здатність розпізнавати власні емоції та емоції інших. Це включає розуміння того, як емоції впливають на поведінку і як їх можна ефективно керувати. Розширюйте свій "словник" емоцій. Намагайтеся розпізнавати тонкі емоційні сигнали, такі як мова тіла, міміка та інтонація голосу. Створюйте безпечне середовище, де люди можуть вільно виражати свої почуття, не боячись осуду.

Розширення меж особистої зони конфорту

Розширюйте особисті зони конфорту через невеликі щоденні виклики, такі як зміна звичного маршруту, знайомства з різними людьми. Розширення зони психологічного комфорту через новий досвід, міжкультурну взаємодію, подорожі та участь у професійних заходах сприяє розвитку толерантності та емпатійного сприйняття інших людей.

Подорожуйте

Подорож розширює кругозір, сприяє емпатії і створює незабутні спогади. За можливістю відкривайте для себе нові культури та традиції. Це надає можливість дивитися на інших по іншому, впроваджуючи у особисте життя цікаві ідеї та рішення та позбавляючись зайвого. Це є частиною саморозвитку , глобального процесу трансформації особистості.

Читайте романи і переглядайте фільми

Зверніть увагу не тільки на професійну літературу, але й на художню. Це один з інструментів для формування нового досвіду через дослідження емоцій, мотивів персонажів. Фільми та література розкривають історії різних персонажів, які переживають різні випробування та події в житті. Книги та фільми розширюють емпатичне сприйняття світу, підвищать вашу спроможність співпереживати та розуміти інших людей, їхні мотиви та почуття. Це робить їх цінним ресурсом для розвитку емпатії

Ставте запитання

Суттєве значення має здатність ставити відкриті запитання, уникати упереджених суджень, бути відкритим до нового досвіду та постійно працювати над власним особистісним розвитком.

Вчиться ставити питання

Під час кожної розмови намагайтеся чути, що саме каже співрозмовник, та ставте вдумливі питання, які ґрунтуються на предметі бесіди. Так ви не тільки демонструєте свою зацікавленість у бесіді, але й робите її змістовнішою.

Упередженість судження

Уникайте передчасного формування враження щодо певної ситуації, адже це може сприяти створенню конфлікту, і не посилить емпатію. Швидке судження не допоможе поліпшити емпатію та розвивати її.

Відкривайтеся до нового

Відвідайте тренінги, семінари, майстер - класи, це допоможе отримати нові знання , навички, інформацію. Новий досвід дарує вмінню спілкуватися з різними людьми, а також відкриватися новим можливостям.

Виконуйте фізичні вправи.

Ходіть в спортивні клуби, займайтеся спортом на відкритому повітрі або дома. Це створить відчуття самоконтролю та витримки. Також робить поведінку соціально обумовленою, в комунікативній діяльності сприяє збалансованості міжособових стосунків.

Висновки до третього розділу

Запропонована програма розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій спрямована на формування професійно важливої якості, що забезпечує ефективність міжособистісної взаємодії та психологічного

супроводу клієнтів. Реалізація програми сприяє розвитку здатності до співпереживання, усвідомлення власного емоційного стану та вдосконалення комунікативних умінь.

Розвиток емпатії є важливою умовою професійного становлення фахівців соціономічних професій, оскільки вона підвищує якість надання допомоги, сприяє профілактиці емоційного вигорання та підтримує психічне благополуччя як фахівця, так і клієнта.

Дотримуючись цих чи інших рекомендацій, щодо розвитку емпатії, фахівцям соціономічних професій потрібно також розуміти важливість особистісного зростання. Найкращим способом зрозуміти іншу людину і надати допомогу за необхідністю – є власний досвід, який ми отримуємо через знання та практикуючи уміння. Тому є вкрай необхідним поповнювати їх постійно навчаючись, і це можливо робити беручи участь в різних семінарах, тренінгах, подорожуючи, читаючи книги та переглядаючи фільми. Відкриваючись новому отримуємо можливість до нових емоцій, досвіду. Це також надихає і надає сили для подальшого розуміння свого потенціалу в професійному становленні, фахівців соціономічних професій.

Є важливим розуміти, що специфіка діяльності фахівця соціономічних професій полягає через його особистість. Особистість фахівця соціономічних професій чинить позитивний, зцілюючий вплив на клієнта. Готовність фахівця соціономічних професій до професійної діяльності передбачає наявність не лише деяких професійних умінь і навичок, а також і наявність особистісних якостей, які забезпечують ефективне виконання професійної діяльності, виступають як професійно важливі. Бути задоволеним професією, а також успішним у професійній діяльності, перебувають у прямій залежності від ступеня відповідності індивідуальних якостей вимогам професії. Розвиток емпатії допомагає в управлінні конфліктами, покращує комунікацію та взаємодію, що є ключовим для підтримки психічного

здоров'я і побудови міцних стосунків. Емпатія є критично важливою навичкою в будь-якій сфері спілкування, а особливо для фахівців соціономічних професій, які працюють з людьми — це здатність розуміти та розділяти емоції інших, що сприяє успіху в кар'єрі та психологічному благополуччі як самих фахівців, так і їхніх клієнтів.

ВИСНОВКИ

Відносно до мети кваліфікаційної роботи було здіснено теоретичний аналіз емпатії, як психологічної особливості прояву її у фахівців соціономічних професій. Проведено аналіз змісту емпатії, а також її форм та рівнів прояву, ролі у міжособистісній взаємодії особистості. Також експериментально вивчено вплив психологічних засобів на корекцію рівня емпатії у здобувачів вищої освіти за спеціальністю 053 “Психологія”, а також у музейних працівників. За результатами теоретичного аналізу та емпіричного дослідження можна зробити наступні висновки:

1. Емпатія – це вміння психологічно поставити себе на місце іншої людини, максимально точно розпізнати почуття іншого, але не відчувати ці емоції. Феномен емпатії відграє важливу провідну роль у набутті комунікативної компетентності фахівцями соціономічних професій при наданні психологічної допомоги. Емпатія стає професійно значущою особистісною якістю для фахівця соціономічної професії, як суб’єкта професійної діяльності, коли він відчуває почуття та особистісні сенси клієнта, коли він може сприйняти їх якби з середини, так, як їх відчуває саме клієнт, коли він спроможний успішно передати йому своє бачення.

2. У ході емпіричного дослідження встановлено, що більшість майбутніх психологів і музейних працівників здатні до емоційного відгуку та готові надавати допомогу іншим. Водночас у багатьох випадках для них визначальними є вчинки та діяльність людини, а не її емоційні переживання, що ускладнює прогнозування поведінки інших і побудову ефективної довірливої взаємодії.

Рівень розвитку емпатійних здібностей у досліджуваних фахівців перебуває на середньому рівні з тенденцією до зростання, що відповідає показникам нормально розвиненої емпатійності. Середній рівень емпатії свідчить про здатність розуміти переживання іншого, проте зумовлює

необхідність подальшого її розвитку для підвищення ефективності професійної діяльності.

Середній рівень емпатії означає, що особистість цілком здатна зрозуміти переживання іншого індивіда у нашому випадку фахівцям соціономічних професій із середнім рівнем емпатії є доцільним щоб розвивати в собі і надалі емпатію. Це є надзвичайно важливим для їхньої ефективної роботи та взаємодії з іншими людьми. У майбутніх психологів та музейних працівників застосовується більш активно три стратегії, а саме віра, когніція, фізіологія для подолання стресу та втоми. На такі стратегії, як уява, емоції і соціум спирається найменше респондентів.

У більшості фахівців соціономічних професій достатньо адекватний рівень чуттєвості і ставлення до емоцій інших людей. Уміння слухати розвинене на середньому рівні показує, що майбутнім фахівцям з психології, а також музейним працівникам потрібно розвивати увагу до клієнта, даючи йому час розкрити свою думку повністю, прилаштовуючи свій темп мовлення до його мови, і тоді спілкування стане приємнішим.

Використовуючи механізми психологічного захисту, фахівці соціономічних професій, перш за все, хочуть захиститися від негативних впливів, зовнішніх конфліктів та внутрішньої напруги, щоб зберегти психічну стабільність, знизити емоційне напруження та підтримати адекватну самооцінку. Ці механізми допомагають впоратися зі стресом, болем та складними ситуаціями, зберігаючи відчуття психічного благополуччя.

Найпоширеніші з них: заперечення (відмова від визнання проблеми), інтелектуалізація(раціоналізація) (пошук логічних пояснень для необґрунтованих вчинків), регресія (повернення до дитячих форм поведінки) та проекція (приписування власних негативних рис іншим).

3. Психологічна корекція розвитку емпатії у фахівців соціономічних професій була запропонована з метою підвищення рівня їхніх емпатійних

здібностей. Застосовані методи сприяють формуванню професійно важливої якості, що є основою «поведінки допомоги» та альтруїзму, безпосередньо впливаючи на якість надання послуг.Ці методи Емпатія як джерело альтруїзму та "поведінки допомоги" безпосередньо впливає на якість надання послуг.

Психокорекційна програма була спрямована на розвиток здатності співпереживати, усвідомлювати власний емоційний стан і розуміти емоційний світ людей, з якими фахівці взаємодіють у професійній діяльності, а також на вдосконалення їхніх комунікативних властивостей.

Встановлено, що важливу роль у розвитку професійної емпатії відіграє організація освітнього процесу на засадах компетентнісного підходу та використання активних методів навчання. Особливе значення мають психологічні засоби розвитку емпатійності, зокрема соціально-психологічний тренінг.

Доцільними є вправи, спрямовані на зміцнення самосприйняття, підвищення самооцінки та стимулювання професійного й особистісного зростання фахівців соціономічних професій. Завершальним етапом тренінгу мають бути узагальнювальні вправи, спрямовані на усвідомлення себе як суб’єкта професійної діяльності.

Перспективи дослідження показують, що розвиток емпатії у фахівців соціономічних професій є критично важливим, оскільки вона є ключовою компетенцією для ефективної взаємодії з клієнтами, встановлення довіри, розуміння їхніх потреб та вирішення конфліктів. Саме емпатія дозволяє запобігати вигоранню та надавати якісну, індивідуалізовану допомогу.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Амонашвілі Ш. А. Виховання людяності. Київ: Освіта, 1991. 111 с.
2. Баранова Н. О. Емпатія як психологічна складова професійного самовизначення // Актуал. проблеми практ. психології. Хн., 2007;
3. Балашов Е. М. Психологічні особливості соціальної емпатії студентів як засобу самореалізації. Наукові записки Національного університету «Острозька академія». Серія: Психологія. 2014. Вип. 28. С. 28–39.
4. Бех І. Д. Виховання особистості. Сходження до духовності. Київ: Либідь, 2006. 272 с.
5. Браніцька Т. Р. Загальна характеристика фахівця соціономічної професії. Збірник наукових праць Хмельницького інституту соціальних технологій Університету «Україна». 2012.
6. Буркова Л. В. Визначення класу соціономічних професій // Практична психологія та соціальна робота. 2010. № 7. С. 68-73.
7. Вакуленко, С. М. (2008). Соціологія праці: навч.-метод. посібник. Київ: Знання, 2008. 262 с.
8. Виговська Л. П. Емпатія як специфічна форма відображення об'єктивної реальності // Духовність як основа консолідації суспільства. Київ, 1999.
9. Гавриловська К.П. Модель BASIC Ph у роботі психолога. // Розвиток обдарованої особистості в освітньому просторі. Київ, 2020. С. 14-15.
10. Гуренко О. І. Теоретичні і методичні засади полікультурної освіти майбутніх соціальних педагогів: дис. ... д-ра пед. наук. Київ, 2015. 580 с.
11. Дерев'янко С. П. Характеристики емпатії студентів-психологів // Вісник ЧНПУ . Серія: Психологічні науки. 2015. Вип. 126. С. 70-74.
12. Дьоміна Г. А. Психологічні особливості емпатії студентів-майбутніх соціально-психологічних працівників // Актуальні проблеми психології. Вип. 32. Т. 7. С. 73-79.

13. Дубчак, Г. М. (2015). Порівняльний аналіз стресостійкості майбутніх фахівців соціономічних професій // Актуальні проблеми психології. 2015. Т. 5. Вип. 15. С. 43-50.

14. Емпатія // Універсальний словник-енциклопедія. Київ: Тека, 2006.

15. Емпатія // Літературознавча енциклопедія : у 2 т. Київ: Академія , 2007. Т. 1. С. 331.

16. Журавльова Л. П. Вікова динаміка емпатії у період дорослішання // Вісник ДНУ . 2009. С. 68-75.

17. Журавльова Л. П. Психологічні основи розвитку емпатії людини : дис. … д-ра психол. наук. Одеса, 2008. 469 с.

18. Журавльова Л. П. Психологія емпатії: монографія. Житомир: ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 328 с.

19. Журавльова Л. П. Діагностика емпатії особистості дорослого віку.

20. Журавльова Л. П. Емпатійні ставлення та їх класифікація// Соціальна психологія. 2008. № 5. С. 31-38.

21. Журавльова Л. П.,Чебикін О. Я. Розвиток емпатії: феноменологія, будова і природа людини. Одеса, 2021. 276 с.

22. Журавльова Л. П. Методологічні засади дослідження емпатії людини // Вісник Прикарпатського університету. 2008. С. 152–155.

23. Журавльова Л. П. Особистісні властивості та компетенції майбутніх фахівців соціономічних професій // Наука і освіта. 2024. №1. С. 53–62.

24. Зарицька В. В. Емоційний інтелект: аналіз наукових теорій // Теорія і практика сучасної психології. 2010. Вип. 1. С. 17-22.

25. Кириленко Т. С. Психологія: емоційна сфера особистості. Київ, Либідь, 2007. 256 с.

26. Ковбас Б. І. Етика Київ, 2016 .

27. Козяревич Л. В. Емпатія як з факторів успішного комунікації // Наука і сучасність. Київ, 2003. Т. 36.

28. Коломієць Т. Особливості емпатійної взаємодії в юнацькому віці: дис. …канд. психол. наук: Житомир, 2015.

29. Лахад М., Лейкін Д. Інтегративна модель стійкості BASICPh Лондон, Філадельфія 2013.С. 11-32.

30. Лемак М. В., Петрище В. Ю. Діагностичні методики. Ужгород, 2012.

31. Мартинюк І. А. Розвиток професійно важливих якостей майбутніх психологів Київ, 2004.

32. Матюх Т. Поняття «емпатія»: витоки та трансформації //Наукові записки НУ «Острозька академія». 2015. Вип. 17.

33. Мащонок А. О. Взаємозв'язок емпатії та психологічного благополуччя // Young Scientist. 2016. № 4.

34. Москаленко В. В. М Соціальна психологія. Київ: Центр учбової літератури, 2008.

35. Орлофф Дж. Виживання для емпата. Харків, 2022.

36. Роджерс К. Р. Емпатія // Психологія мотивації та емоцій. Київ, 2002.

37. Рябовол Т. А. Роль емпатії у процесі соціальної адаптації людини. Київ. 2004.

38. Сердюк Н. М. Емпатія як компонент конкурентоздатності майбутніх психологів // Науковий вісник ПНПУ ім. К. Д. Ушинського. 2016.

39. Столярчук О. А. Динаміка професійного становлення студентів // Психологічний часопис. 2017.

40. Сухенко Я. В. Тренінг емпатії як спосіб саморегуляції // Вісник ХНУ ім. В. Н. Каразіна.. 2011.

41. Террієн А. Наскільки здатність до емпатії зумовлена генетично? // ВВС Україна.2018.

42. Федорчук В. М. Тренінг особистісного зростання. Київ, 2014.

43. Філоненко М. М. Психологія спілкування. Підручник. К.: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.

44. Чебикін О. Я., Сінєльнікова Т.В. Психологічні основи тренінгових технологій Одеса, 2013.

45. Хомік В. С. Емпатія та децентраціяс // Практична психологія та соціальна робота. 2007. № 10.

46. Шевченко Н. Ф. Підготовка практичних психологів // Психологія : № 7.

47. Batson C. D. Altruism in Humans. Oxford : Oxford University Press,2011.

48. Baron-Cohen S. The Science of Empathy. Cambridge : MIT Press, 2011.

49. Davis M. H. Empathy: A Social Psychological Approach. Boulder : Westview Press, 1996.

50. Hoffman M. L. Empathy and Moral Development. Cambridge : Cambridge University Press, 2000.

51. Decety J., Jackson P. L. The functional architecture of human empathy // Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews. 2004. Vol. 3(2). P. 71–100.

52. Decety J., Cowell J. M. Empathy, justice, and moral behavior // AJOB Neuroscience. 2014. Vol. 5(4). P. 3–14.

53. Rizzolatti G., Sinigaglia C. Mirrors in the Brain. Oxford : Oxford University Press, 2008.

54. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition and Personality. 1990. Vol. 9(3). P. 185–211.

55. Goleman D. Emotional Intelligence. New York : Bantam Books, 2005.

56. Petrides K. V., Furnham A. Trait emotional intelligence // Personality and Individual Differences. 2001. Vol. 31. P. 425–448.

57. Maslach C., Leiter M. P. Burnout: A Multidimensional Perspective. San Francisco : Jossey-Bass, 2016.

58. Corey G. Theory and Practice of Counseling and Psychotherapy. Boston : Cengage Learning, 2017.

59. Egan G. The Skilled Helper. Belmont : Brooks/Cole, 2013.

60. Smith A. The Theory of Moral Sentiments. London : Penguin Classics, 2009.

61. Kant I. Anthropology from a Pragmatic Point of View. Cambridge : Cambridge University Press, 2006.

62. Lahad M. BASIC Ph: The story of coping resources // International Journal of Emergency Mental Health. 2017.

63. Savickas M. L. Career construction theory and practice // Career Development and Counseling. Hoboken : Wiley, 2013.

64. World Health Organization. Burn-out an occupational phenomenon. Geneva, 2019.