

РОЗДІЛ 5. СОЦІАЛЬНА ПЕДАГОГІКА

РОЗВИТОК ЕМПАТІЇ ЯК ЧИННИК СПІВПЕРЕЖИВАННЯ
У МАЙБУТНІХ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ

EMPATHY AS A COMPASSION FACTOR FOR SOCIAL WORKERS

У статті наведено результати теоретичного та емпіричного дослідження рівня емпатії студентів, які здобувають спеціальність «Соціальна робота» в Національному авіаційному університеті. Здійснено аналіз останніх досліджень та публікацій науковців, які присвятили свої праці та роботи темі емпатії та її зв'язку з різними психічними процесами та психологічними особливостями особистості. **Метою** статті є поширення актуальної нині проблеми, а саме визначення рівня емпатії у майбутніх соціальних працівників на основі теоретичного обґрунтування та емпіричного аналізу даних, отриманих під час опитування майбутніх випускників спеціальності «соціальна робота». У дослідженні використано такі **методи**, як: теоретичний аналіз, синтез, порівняння наукових досліджень у галузі вивчення емпатії, а також математична обробка даних результатів психологічного тестування. **Результати**: проаналізовано рівень емпатії у майбутніх соціальних працівників (студентів 1–4-го курсів спеціальності «Соціальна робота» Національного авіаційного університету) відповідно до методик діагностики рівня емпатії (І.М. Юсупова, В.В. Бойка, Б. Кіндратюка та С. Литвина) та показників, які були отримані у результаті тестування. **Висновки**: емпатія – це усвідомлене співпереживання емоційного стану іншої людини, пізнання її внутрішнього світу, переживань, думок, почуттів, готовність надати емоційну підтримку, що є важливим у формуванні майбутнього успішного фахівця. Емпатійне співчуття, співпереживання є мотивом вибору та успішної реалізації фахівця у професіях допоміжного типу, зокрема до яких належать соціальні працівники. Рівень співпереживання вважається професійно необхідною якістю для всіх фахівців, які працюють у соціальній сфері. Їхня робота безпосередньо пов'язана з людьми, отже, вони повинні знати, як правильно спілкуватися з клієнтом, аби зрозуміти його проблему, емоції та почуття, надати підтримку та розв'язати поставлене завдання.

Ключові слова: емоційний інтелект; емпатія; рівень емпатії; соціальний працівник; співпереживання, емоції, почуття.

The article is the representation of the results of both theoretical and empirical studies of empathy levels among the students, currently in the process of obtaining the degree in «Social work» at the National Aviation University. An analysis of recent research, as well as the publications of the scientists who dedicated their work to the topic of empathy and its connection with various mental processes and psychological characteristics of the individual has been conducted. The aim of the study is to spread the current problem so as to determine empathy levels among future social workers, based on theoretical foundation, as well as empirical analysis. The list of research methods implemented in the study includes: theoretical analysis, synthesis, scientific research comparison in the field of studying empathy, psychological test results data processed in accordance with mathematical methods. Results: the research percentage value regarding the students of 1–4 years of studying on the faculty of «Social work» at the National Aviation University field empathy level is provided (according to the methods of I.M. Yusupov, V.V. Boyko, B. Kindratyuk, and S. Lytvyn). Conclusion: Empathy is a conscious compassion for another person's emotional state, knowledge of their inner world, certain experiences, various thoughts, feelings, as well as willingness to provide emotional support, all of which are of utmost importance in shaping the future of a successful specialist. Empathic compassion and empathy, in general, is the motive for choosing and future successful fulfillment of a specialist in auxiliary occupations, which, in turn, include social workers. The level of empathy is considered to be a professional quality, the possession of which is key necessary for all professionals working in the social sphere. Their work is directly related to people, so they are required to be familiar with how to communicate with the client to understand the nature of their problem, emotions, and feelings, provide support and solve certain tasks, allocated to them. **Key words**: emotional intelligence; empathy; level of empathy; social worker.

УДК 159.99:364.62

DOI <https://doi.org/10.32843/2663-6085/2021/42.39>

Прожога І.В.,

канд. екон. наук,
доцент кафедри соціальних технологій,
факультету лінгвістики та соціальних
комунікацій
Національного авіаційного університету

Гайтан Ю.Є.,

студентка II курсу факультету
лінгвістики та соціальних комунікацій
Національного авіаційного університету

Краснюк Н.О.,

студентка II курсу факультету
лінгвістики та соціальних комунікацій
Національного авіаційного університету

Никитчук К.С.,

студентка II курсу факультету
лінгвістики та соціальних комунікацій
Національного авіаційного університету

Перкова О.О.,

студентка II курсу факультету
лінгвістики та соціальних комунікацій
Національного авіаційного університету

Постановка проблеми у загальному вигляді.

Професійна діяльність майбутніх соціальних працівників передбачає постійні міжособистісні зв'язки з людьми різних категорій населення. Для працівників соціальної сфери важливого значення набувають ті якості, які пов'язані зі здатністю правильно сприймати людей, їхні почуття, емоції та дії. Майбутній фахівець повинен вміти керувати своїми емоціями для правильного сприйняття ситуації з позиції клієнта, у протилежному разі виникають ускладнення та непорозуміння у міжособистісному взаємозв'язку.

Ще в античні часи феномен емпатії розглядали такі філософи, як: Сократ, Платон, Аристотель, А. Августин, Ф. Аквінський. У філософії Німеччини Т. Ліппс та Ф. Фішер запропонували поняття «вчування». Також дослідники підкреслюють емпатію як важливий аспект у процесі пізнання світу (М. Аргайл, А. Бен, Т. Ліппс, Т. Рібо, М. Хоффман).

Аналізуючи наукові праці вітчизняних і закордонних дослідників, дійшли висновку, що провідними аспектами вивчення емпатії були такі: зв'язок структурних характеристик емпатії з різними психічними процесами та психологічними

особливостями особистості (О. Бодальов, Л. Стрелкова, О. Саннікова, І. Юсупов та інші); процесуальний характер емпатії (С. Борисенко, А. Ковальов та інші); емпатія як рефлекторна емоційна реакція (І. Сеченов, І. Павлов, В. Дерябін та інші); здатність до емпатії підвладна якісним віковим змінам і перебуває у прямій залежності від попереднього емоційного досвіду суб'єкта (І. Бех, Л. Бондаренко, О. Кульчицька та інші); емпатія як умова і результат збалансованих міжособистісних відносин (І. Бех, Г. Лаврентьєва, В. Семиченко та інші); емпатія у своїй вищій поведінковій формі виступає фактором регуляції соціальної поведінки особистості (Л. Божович, М. Лісіна та інші); механізмом емпатії є ідентифікація (В. Абраменкова, А. Петровський та інші); емпатія здійснюється за допомогою сукупності емоційного і когнітивного механізмів (Т. Гаврилова, А. Резек, Л. Стрелкова та інші). Водночас закордонні дослідники розглядають емпатію з погляду: вивчення якісної природи емпатії (Ю. Гіппенрейтер, Р. Карамуратова, М. Муканов, Н. Сарджвеладзе та інші); розвитку альтруїзму, який корелює з рівнем емпатії (Дж. Аронфрід, В. Паскаль та інші) [5].

Відомо, що недооцінка розвитку емоційної сфери веде до труднощів у міжособистісних відносинах, зростання конфліктів та емоційних вибухів. Водночас із часом студенти стають дедалі більше обізнаними і набувають навичок управління своїми емоціями. Рівень емпатії трансформується у структурі емоційного, соціального інтелекту та соціальної компетентності під час підготовки майбутніх соціальних працівників.

Значущість розвитку емпатії очевидна для майбутніх соціальних працівників. Вони повинні мати такі якості, як емпатичне розуміння, уміння керувати своїми та чужими емоціями. Таким чином, вивчення питання розвитку емпатії як чинника співпереживання є актуальним.

Аналіз останніх досліджень і публікацій.

Поняття «емпатія» має тривалу історію розроблення у науковій психології, починаючи від Е. Тітченера і закінчуючи сучасними когнітивними підходами, які висунули Е. Тітченер, Дж. Мід, Г. Олпорт, С. Престон, Ф. де Вааль та К. Штубер. Емпатія – центральна категорія цілої низки напрямів консультування та психотерапії, що містить у собі особистісно центрований підхід, психологію самості, інтерсуб'єктивний підхід у психоаналізі й «експірієнтальні» підходи.

Е. Тітченер [9, с. 52] під «емпатією» розумів запозичене у німецького психолога Т. Ліппса слово «співчуття» (Einfühlung – нім.). Необхідність використовувати саме це поняття диктувалося змістом теоретичної концепції, яку розробляв та обґрунтовував Е. Тітченер. Відповідно до його вчення, почуття, або емпатія, входячи в структуру інтроспекції, дозволяє більш об'єктивно описувати

відчуття, образи та почуття в процесі сприйняття зовнішніх об'єктів.

Ф. Бурнард вважає, що емпатія (грец. «пристрасть», «страждання», «почуття») – це усвідомлене співпереживання поточному емоційному стану іншої людини без втрати відчуття зовнішнього походження цього переживання. Термін «емпатія» не має зв'язку з будь-якими конкретними емоціями, як, наприклад, у разі зі словом «жаль») і однаково застосовується для позначення співпереживання будь-яким емоційним станам. Так, у соціальній роботі емпатією часто називають емоційну чуйність людини на переживання іншої людини, відгук на почуття іншого, а також як співпереживання людиною тих самих емоційних станів, які відчуває інший, на основі повного отоотожнення [2].

Емпатію вивчали й такі авторитетні дослідники, як К. Роджерс, К. Рудестам, Є. Мелибруда, Г. Андреева і Г. Перепечина. Вони одностайні в тому, що емпатія проявляється насамперед у спілкуванні. З. Фрейд одним із перших сформулював визначення емпатії. Вчений розглядав це поняття як психічний стан пацієнта, уміння поринути у такий стан і спробу зрозуміти його у порівнянні із власним. Відомий професор психології Дж. Іган вважав: «Емпатія – це здатність розуміти та проникати у світ іншої людини, а також передати їй це розуміння»[11].

Багато дослідників розмірковують про емпатію так, немов за цим поняттям не стоїть найбагатша столітня історія, в яку вписані такі імена, як В. Дільтей, К. Ясперс, Е. Гуссерль, М. Шелер. Без цієї драматичної історії неможливо зрозуміти, як зароджувалося та формувалося ядро поняття, які ключові для психології ідеї увійшли до цього ядра. Термін «емпатія» був введений у психологію Е. Тітченером для позначення внутрішньої активності, результатом якої стає інтуїтивне розуміння ситуації іншої людини.

Початковий сенс терміна «емпатія» був буквальною, він означав процес відчуття, тобто емоційного проникнення в стан іншого індивіда. С.Л. Рубінштейн розглядав емпатію як компонент кохання людини до людини та емоційно опосередковане ставлення до навколишніх. В.В. Бойко вважав емпатію формою раціонально-емоційно-інтуїтивного зображення іншої людини. В. Лабунська, Д. Річардсон, А. Макєєва визначили емпатію як здатність індивіда до адекватної інтерпретації виразної поведінки іншого. М.А. Пономарьова дала таке визначення емпатії: це системна освіта, яка має когнітивний та емоційний компоненти. Таким чином, повний емпатичний процес містить у собі співпереживання, співчуття та сприяння [6].

Багатьма вітчизняними та зарубіжними психологами емпатія характеризується як, безумовно, позитивне ставлення до іншого. Як зазначає Т.Д. Карягіна, на тлі великої теоретичної та

практичної значущості особливо проблемним виглядає високий рівень багатозначності, невизначеності поняття «емпатія», її видів та механізмів. У сучасних психологічних та педагогічних словниках і довідниках подають різні визначення емпатії. У психологічному словнику за редакцією І.М. Кондакова дається таке визначення емпатії: це здатність людини до мимовільного переживання тих емоцій, які виникають в іншій людині у процесі спілкування із нею. Індивід починає, всупереч свідомому контролю, розділяти настрої іншої людини.

У короткому психологічному словнику за редакцією С.Ю. Головіна дається таке визначення терміна «емпатія»: від грец. *empathia* – співпереживання – розуміння емоційного стану, відчуття, проникнення у переживання іншої людини. В.Г. Мещеряков у великому психологічному словнику вказує, що емпатія – це здатність поставити себе на місце іншої людини (або предмета), здатність до співпереживання. Емпатія також включає в себе здатність точно визначити емоційний стан іншої людини на основі мімічних реакцій, вчинків, жестів тощо. Ще під емпатією розуміють здатність дуже точно відчувати і розуміти емоційний стан людини. Л. Багадірова сформулювала таке визначення емпатії: «емпатія – здатність емоційно сприйняти іншу людину, проникнути в її внутрішній світ, прийняти її з усіма думками та почуттями». Г. Андрєєва, навпаки, звернула увагу на те, що емпатія – це особливий спосіб розуміння іншого індивіда. Вона стверджує, що емпатія – це емоційний відгук, а не раціональне осмислення проблем іншої людини.

Щодо вивчення проблем емпатії та різних аспектів її появи вагомий внесок зробили й такі вчені, як В. Петровський, А. Меграбіан, І. Юсупов, Л. Журавльова, О. Кайріс, А. Зимянський, Т.А. Рябовол, Ю.В. Майєр, Т.Д. Карягина та Л. Спіцина.

М. Лемещук, психологиня та психотерапевтка, висунула своє розуміння емпатії. Вона запевняє, що емпатія – це вміння розуміти емоційний стан інших людей та співпереживати їм. Однак вона вважає, що часто люди керуються помилковою думкою про те, що емпат повинен допомагати іншим. Кандидатка наук пояснює, що емпатія – це лише зменшене розуміння внутрішнього стану, емоцій та почуттів іншої особи. Якщо людина емпатійна, вона не зобов'язана показувати це на практиці, тобто доводити діями та емоціями, які відчуває відносно інших людей. Емпатична підтримка проявляється у розумінні та повазі емоцій того, хто поряд, але не обов'язково знаходиться у вчинках. Люди є соціальними істотами, тому вони потребують розуміння інших осіб, їх турботи та підтримки, які можуть бути реалізовані через емпатію.

І. Полудьонний, сертифікований гештальт-терапевт, прийшов до висновку, що механізм емпатії працює через дзеркальні нейрони. Однак

існують винятки. Наприклад, у психопатів нейрони нерозвинені. Через це вони не можуть відчувати емоцій відносно інших людей та співпереживати їм. Психолог запевняє, що емпатія потрібна для комунікації зі світом, постійного оновлення інформації про навколишні події і розуміння ситуацій, у яких потрібно допомогти. За відсутності такого важливого вміння люди не могли б дотримуватися соціальних норм та правил. Вчений також говорить про те, що емпатія не потрібна дорослим, закладається ще з дитинства, за допомогою механізму емпатії ми дивимося на батьків та копіюємо їх моделі поведінки [19].

О.С. Вавринів вважає емпатію важливим чинником індивідуального та професійного розвитку особистості, зокрема у професіях соціономічного типу. Науковець слушно стверджує, що емпатія є необхідною умовою розвитку емоційної зрілості особистості та міжособистісного взаєморозуміння. Тому емпатія сприяє розвитку гуманних відносин та альтруїстичного стилю поведінки, що є необхідною для професійної діяльності та доволі актуальною. Емпатійне співчуття, співпереживання є мотивом вибору та успішної реалізації фахівця у професіях допоміжного типу, до яких належать соціальні працівники [3].

Фахівці (С. Максименко (2003), А. Бодалев (2005), Л. Виговська (1991, 1992, 1996)) виділяють три основні види емпатії:

- 1) емоційна емпатія. Вона пов'язана з емоційним переживанням тих самих почуттів, що виникають у іншій людині. Проявляється ще в дитинстві: коли плаче одна дитина, починає плакати інша;
- 2) когнітивна емпатія. Розумовий процес як готовність зрозуміти і прийняти позицію другої людини. Гостро відчувати, сприймати почуття клієнтів;
- 3) емпатична турбота – здатність піклуватися про клієнта з особливими потребами та допомагати йому.

Тому актуальним є вивчення і розвиток у майбутніх соціальних працівників таких якостей, як співпереживання, чуйність, відчуття, співчуття та розуміння з іншими в особистісному та професійному становленні майбутнього соціального працівника, що є складниками емпатійного розвитку.

Виділення не вирішених раніше частин загальної проблеми. Емоційна спрямованість особистості різних категорій клієнтів зазвичай сприймається як маркер ціннісних орієнтацій [4; 8]. У зв'язку з цим розвиток емпатії як елемент співпереживання дозволяє розкрити зв'язок змісту почуттів особистості, вміння керувати емоціями, розуміти та висловлювати їх, що є важливим моментом під час підготовки майбутніх соціальних працівників.

Метою статті є теоретичне обґрунтування та емпіричне визначення рівня емпатії майбутніх соціальних працівників. Для досягнення мети дослідження були поставлені такі завдання:

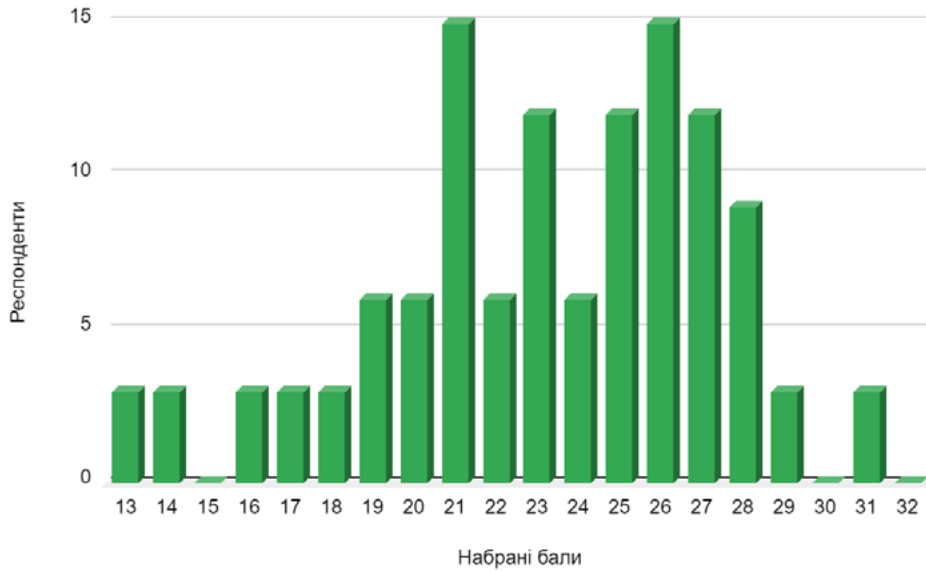


Рис. 1. Результати тестування учасників дослідження за методикою Б. Кіндратюка та С. Литвина

1) проаналізувати існуючі підходи до визначення поняття емпатії;

2) емпірично дослідити особливості формування професійної емпатії у майбутніх соціальних працівників;

3) визначити провідні компоненти та рівні розвитку емпатії, обґрунтувати їхню роль в особистісному та професійному становленні майбутнього соціального працівника.

У процесі дослідження були використані теоретичні методи: аналіз, синтез, порівняння сучасних наукових та емпіричних досліджень з проблеми вивчення професійної емпатії майбутніх соціальних працівників; емпіричні: психологічні тестування І. Юсупова, В. Бойка, Б. Кіндратюка та С. Литвина з використанням стандартизованих

методик психодіагностики на визначення рівня сформованості емпатії; методи математичної обробки даних з їх подальшою якісною інтерпретацією та змістовним узагальненням.

Виклад основного матеріалу. Для виявлення сформованості у майбутніх соціальних працівників здатності до емпатії було проведено діагностування 120 студентів 1–4-го курсів Київського Національного авіаційного університету факультету лінгвістики та соціальних комунікацій, які навчаються за спеціальністю «Соціальна робота». Діагностування проводилося за методиками «Тест для визначення рівня сформованості емпатії» (Б. Кіндратюк та С. Литвин), «Діагностика рівня емпатії» (І.М. Юсупова), методика діагностики рівня емпатичних здібностей В.В. Бойка. Згідно з першою

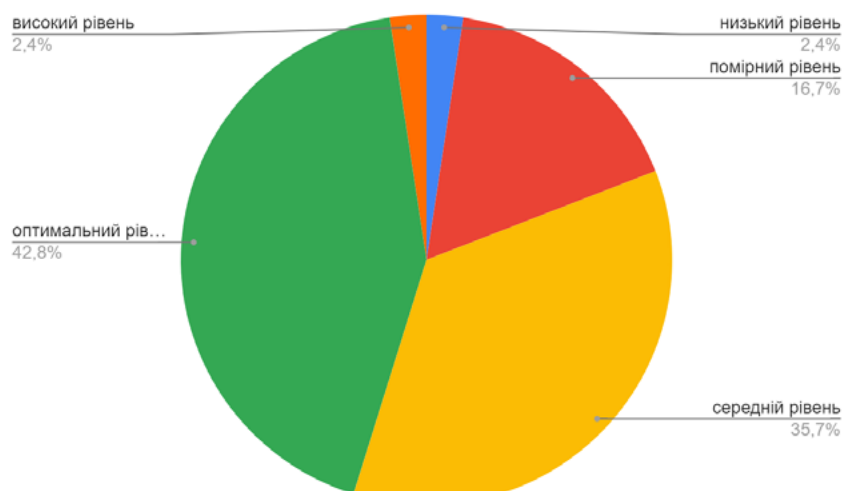


Рис. 2. Відсоткові значення рівнів емпатії студентів-учасників дослідження за методикою Б. Кіндратюка та С. Литвина

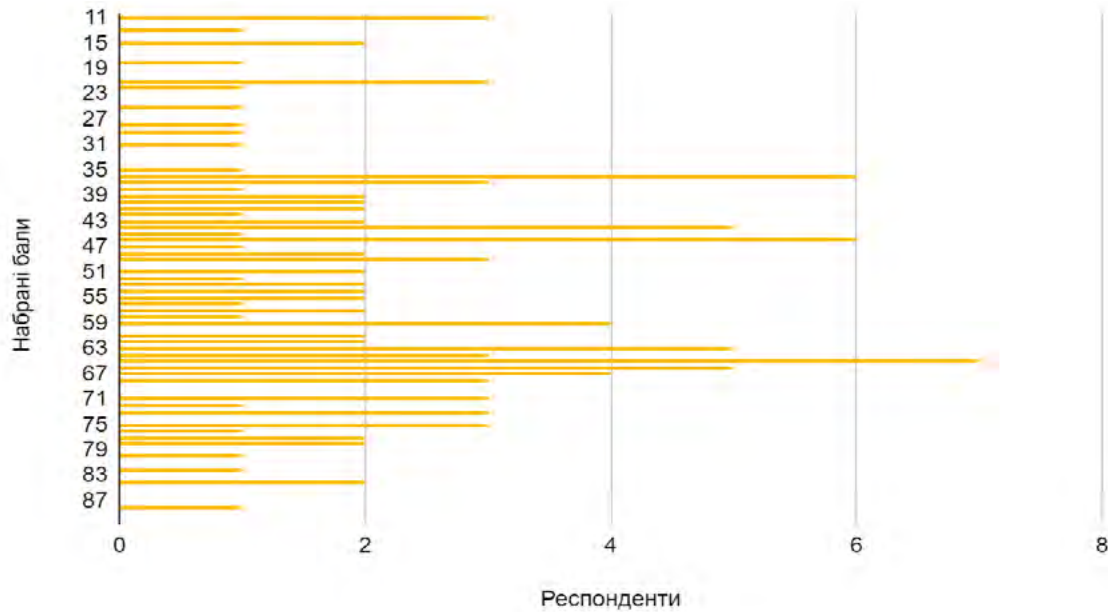


Рис. 3. Результати тестування за І.М. Юсуповим

методикою, студенти для кожного з 32 запитань обирали відповідь «так» чи «ні». Обрані відповіді заносили в бланк. Бали за вказаними шкалами дозволяли інтерпретувати загальний рівень емпатії. Далі було визначено сумарну кількість (в межах від 0 до 32) балів і загальний рівень емпатії. Так, від 30 до 32 балів свідчило про дуже високий рівень емпатії; від 25 до 29 балів – про оптимальний; від 20 до 24 балів – середній; від 14 до 19 балів – помірний; менше ніж 13 балів – низький.

Отримані результати показали (рис. 1, 2), що студенти-учасники дослідження знаходяться в широкому спектрі: в діапазоні від 13 до 31 балів. Середнім показником в аналізі є число 23, яке відповідно до ключа відповідає за середній рівень емпатійності.

Згідно з отриманими даними, 2,4% досліджених студентів мають низький рівень емпатійності; помірним рівнем емпатії володіють 16,7% досліджених; 35,7% – середнім рівнем;

42,8% – оптимальним; 2,4% студентів мають високий рівень емпатійності. Отже, відповідно цієї методики, студенти володіють достатнім рівнем емпатійності, що є важливою рисою у майбутнього соціального працівника.

Відповідно до методики «Тест для дослідження емпатії» (автор І.М. Юсупов) учасники до кожного з 36 тверджень відповіді давали за такою шкалою: «не знаю» – 0, «ні, ніколи!» – 1, «іноді» – 2, «часто» – 3, «майже завжди» – 4, «так, завжди» – 5 (рис. 3).

На основі проведення емпіричного дослідження було отримано такі результати: від 82 до 90 балів – відповідає високому рівню емпатійності і спостерігається у 3,3% респондентів; від 63 до 81 бала (35,8%) – мають високу емпатійність; від 37 до 62 балів (41,7%) – показали нормальний рівень емпатійності; від 12 до 36 балів (16,7%) – низький рівень емпатійності; 11 балів і менше (2,5%) – дуже низький рівень (рис. 3, 4).

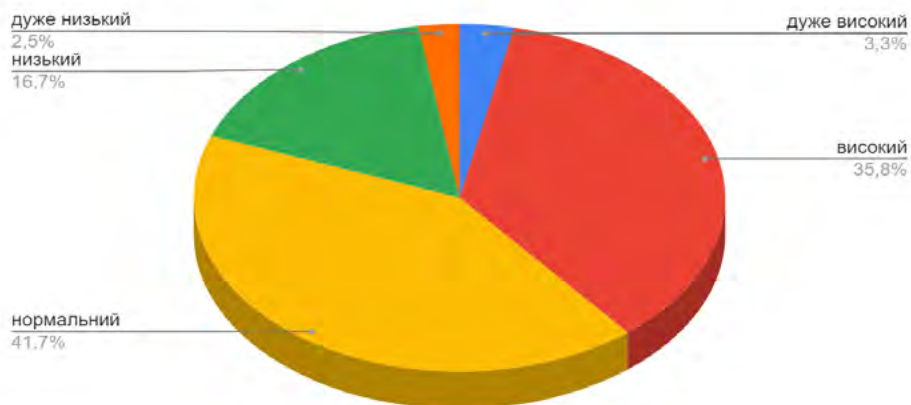


Рис. 4. Відсоткові значення рівнів емпатії студентів за тестуванням І.М. Юсупова

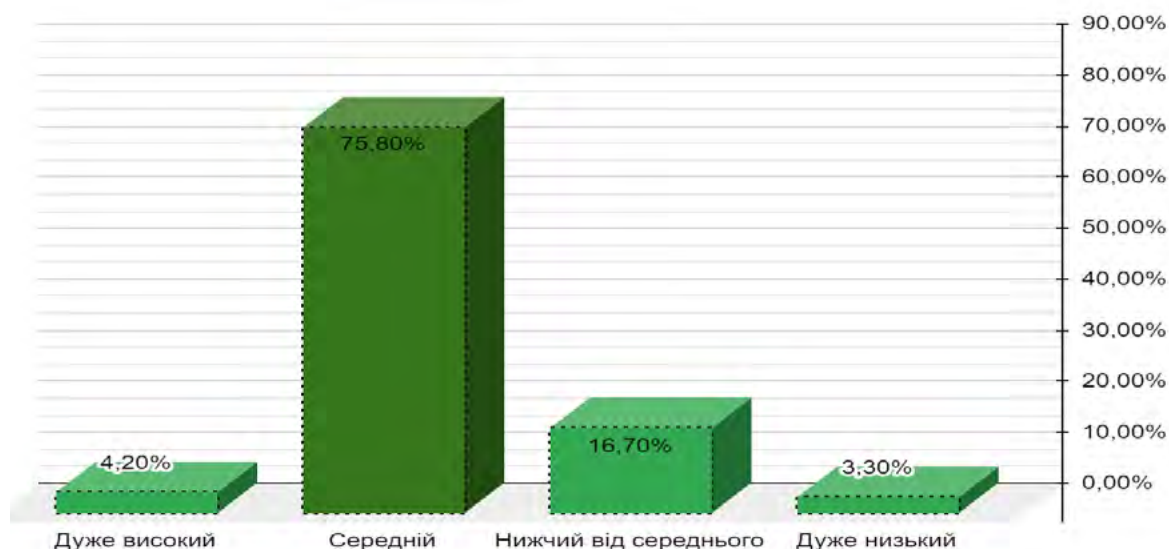


Рис. 5. Результати тестування за методикою В. Бойка

Як показують результати емпіричного дослідження, отримано схожі результати з невеликими відмінностями. Загальні показники рівня емпатії розподілилися наступним чином: середній та високий рівень, помірний/низький рівень – 15,0% та 16,7%; середній/нормальний рівень – 35,7% та 41,79%; оптимальний/високий рівень – 42,8% та 35,8%. Крайні рівні – дуже низький (2,5%) та високий (2,5% та 3,3%), набрали і в першому, і в другому випадку – невелику кількість відсотків. Це свідчить, що студенти мають достатній рівень емпатії.

За результатами методики «Діагностика рівня емпатійних здібностей» за В. Бойком, респондентів надавалися твердження, у разі згоди з якими у бланк відповідей навпроти номеру твердження ставився знак «+», а якщо

відповідь виявлялася негативною – знак «-». Після цього діагностика містила «ключ» із номерами цих тверджень у вигляді шести шкал. Номери першого стовпчика бланку відповідей відповідали номерам шкал. Таким чином підраховувалася кількість відповідей, які збігаються із «ключем» кожної шкали. Результат зазначався у графі «кількість балів». Відповіді, що збіглися з «ключем», оцінювалися в 1 бал. Потім бали додавалися і визначалася сумарна кількість балів (табл. 1).

При цьому високий рівень емпатії говорить про чутливість до станів та проблем клієнта, про щирий інтерес до людей, про вміння співпереживати. Таким випробуванням властиві емоційна чуйність, товариськість, здатність швидко встановлювати та знаходити спільну мову з різними людьми.

Середня виразність емпатії свідчить про те, що цей суб'єкт схильний більше довіряти розуму, а не враженням в оцінці дій людей. Емоційні прояви у таких людей значної ступеня контролюються, спостерігається утрудненість прогнозування

розвитку відносин між людьми, скутість у прояві емоцій, що заважає порозумінню.

Таблиця 1

Приклад бланку відповідей одного з респондентів до методики В. Бойка

Номери тверджень і варіанти відповідей						Кількість балів, що збіглися з ключем
1 +	7 -	13 +	19 -	25 +	31 -	3
2 +	8 +	14 -	20 -	26 -	32 +	4
3 -	9 -	15 +	21 +	27 +	33 -	5
4 +	10 -	16 -	22 +	28 +	34 +	3
5 +	11 +	17 -	23 -	29 -	35 -	5
6 -	12 -	18 -	24 +	30 +	36 -	3
Загальна сума балів						23

Знижений рівень емпатії вказує на труднощі у встановленні контактів з людьми, через що ця категорія людей некомфортно почувається у незнайомому оточенні. Емоційні прояви інших людей часто розцінюються вказаним типом випробування як незрозумілі та позбавлені сенсу.

Дуже низький рівень виразності емпатії – показник того, що ці риси в особистості не розвинені. Випробування не здатний вступати в контакт першим, у міжособистісних відносинах часто потрапляє у незручне становище, не знаходить порозуміння з оточенням.

На рис. 5 представлено результати методики «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. Бойко. На основі результатів методики робимо висновки, що кожна із шкал вказує на значущість конкретного параметра у структурі емпатії та коливається від 0 до 6 балів. Згідно з оцінкою шкал інтерпретується рівень емпатії. При цьому

сумарний показник змінюється від 0 до 36 балів. На основі результатів методики робимо висновки, що 4,2% студентів мають дуже високий рівень емпатійності; 75,8% – середній рівень; 16,7% – рівень нижче середнього та 3,3% – дуже низький рівень.

Результати цієї методики підтвердили попередні висновки про тотожність рівнів емпатійних здібностей у студентів, які брали участь у науковому дослідженні.

Звичайно, у праці присутня похибка, оскільки робота з людьми має певні складнощі. Респонденти під час проходження тестувань могли зробити технічну помилку, перебувати в поганому гуморі, бути втомленими та інше.

Дискусія. Рівень професіоналізму соціального працівника визначається високим показником знань, умінь і навичок, які спеціаліст вміє застосувати на практиці влучно та ефективно, а також важливим є дотримання власного етичного кодексу. Формуються та базуються професійні цінності соціального працівника на матеріальних, соціально-політичних і духовних цінностях.

Не менш важливим є емоційний інтелект – система здібностей людини, яка об'єднує в собі вміння розрізняти і розуміти емоції, управляти власними емоційними станами й емоціями партнерів по спілкуванню. Окрім того, поруч з емоційним інтелектом вживається термін «емоційна компетентність», що включає особисту компетентність у керуванні собою та соціальною компетентність у побудові стосунків, яка охоплює емпатію та соціальні навички.

Отже, емпатія – один із принципів ефективної взаємодії соціального працівника і клієнта. Проявляти емпатію означає брати до уваги лінію поведінки іншої людини, що є професійно необхідною якістю для всіх фахівців, робота яких безпосередньо пов'язана з людьми. В соціальній сфері емпатія передбачає здатність спеціаліста свідомо співчувати емоційному стану клієнта, розуміти його, пізнавати внутрішній світ та почуття людини, дивитися на ситуацію його очима та бути готовим надати емоційну підтримку. Виникає емпатія через емоційне реагування на зовнішні, майже непомітні прояви емоційного стану іншої людини – вчинків, мови, мімічних реакцій, жестів. Ця якість розвивається з набуттям життєвого та професійного досвіду.

Необхідно зазначити, що емпатія виконує декілька функцій, які допомагають фахівцю в роботі. По-перше, це комунікативна функція. Емпатія розвивається та проявляється саме в міжособистісному спілкуванні. Вона надає можливість соціальному розвитку та клієнту більш ефективно пізнати один одного, впливаючи на роботу з інформацією декількома способами: направляючи людину отримати інформацію самостійно долучаючись до бесіди, та діючи як зворотний зв'язок. По-друге, координуюча та

регуляторна функції. Завдяки чому спеціаліст допомагає суб'єкту емпатії орієнтуватися та адаптуватися у ситуації, прогнозуючи оптимальні поведінкові та емоційні стани клієнта. Таким чином, емпатія виступає позитивним ставленням, що одночасно встановлюється та базується на міцному взаємному контакті осіб.

Емоційний інтелект надзвичайно важливий для соціального працівника. Від його рівня залежить те, наскільки соціальний працівник може зануритись у проблему клієнта та вирішити її. Важливо зазначити, що від рівня емпатії соціального працівника залежить отриманий результат. Середній та вище середнього показники емпатії є найоптимальнішими. Оскільки при високому рівні працівник соціальної сфери може занадто заглибитись у проблему та навіть сприйняти її як власну. При цьому для її вирішення надмірні емоції можуть лише завадити. Протилежний низький рівень емпатії соціального працівника також заважає спеціалісту розв'язувати поставлене перед ним завдання через відсутність проникнення в суть проблеми з емоційного боку. Без співчуття працівник соціальної сфери може сприймати проблему клієнта не настільки важливою порівняно з тим, якою вона є насправді.

Висновки. Уміння розуміти людину, ставити себе на її місце дозволяє не лише розвинути успішні, сповнені близькості стосунки, а й уникнути неконтрольованих емоційних проявів, потрапляння в емоційні бурі, знизити дію стресу. Все це призводить до здорового, якісного і сповненого сенсом життя. Окрім того, розвинений емоційний інтелект та емпатія допомагають побудувати внутрішній стрижень, який допомагає у складні часи випробувань та стресів.

Отже, емоційний інтелект – спосіб керувати відносинами в колективі та з клієнтами. Його необхідною умовою є розуміння емоцій суб'єктом за допомогою емпатії, яка позитивно впливає на діяльність соціального працівника, при її оптимальному рівні.

Відповідно до дослідницьких завдань було відібрано методики: психологічні тестування Б. Кіндратюка та С. Литвина, І. Юсупова, В. Бойка, з використанням стандартизованих методик психодіагностики на визначення рівня сформованості емпатії. Отримані результати тестів дослідження рівня емпатійності у студентів показують схожість показників, але є і розбіжності. Виявлено єдину тенденцію, а саме: більшість студентів мають середній рівень емпатії, що є гарним показником для майбутніх спеціалістів у сфері соціальної роботи. Всі тести мали схожу мету та спрямованість питань, але все одно різнилися кількістю, варіативністю відповідей. Отримані результати були проаналізовані, розписані за шкалами та поділені відсотково на діаграмах.

Порівняльна таблиця результатів дослідження

				Б. Кіндратюк та С. Литвин	І. Юсупов	В. Бойко
1	помірний та низький	дуже низький та низький	дуже низький та нижчий від середнього	19,10%	19,20%	20,00%
2	середній та оптимальний	нормальний та високий	середній	75,80%	77,50%	75,80%
3	високий	дуже високий	дуже високий	2,40%	3,30%	4,20%

Детальні результати діагностики за результатами перших двох тестів показали дуже низький рівень емпатії (2,4% та 2,5%, схожі показники), тоді як третій тест становить 3,3%. Всі три дослідження мають низький рівень (нижче середнього) в однаковому показнику – 16,7%. Якщо підсумувати два рівні – дуже низький та низький – у першому, другому та третьому тестах і порівняти, то маємо такі числа: 19,1% (2,4% + 16,7%) у першому, 19,2% (2,5% + 16,7%) у другому та 20% (3,3% + 16,7%) у третьому, що показує майже однаковий результат студентів. Така ж ситуація виникає з нормальним, середнім, оптимальним та високим рівнями. Підраховуючи, в першому дослідженні середній та оптимальний рівні разом, отримуємо 78,5% (35,7% + 42,8%). У другому тесті сума нормального та високого рівня дорівнює 77,5% (41,7% + 35,8%). Третє дослідження за середнім рівнем має показник 75,8%, що знову має мінімальні розбіжності з двома попередніми. Щодо дуже високого рівня маємо незначну різницю і послідовне зростання результатів: 2,4%, 3,3%, 4,2%.

Загалом результати аналізу показують схожість результатів усіх трьох досліджень, що підвищує точність кожного (приймаючи можливі похибки у студентів). Також підтверджено доцільність та ефективність використання вищезазначених методик для дослідження рівня професійної емпатії майбутніх соціальних працівників.

Проведене дослідження не вичерпує усіх аспектів поставленої проблеми. Перспективним вбачаємо вивчення ролі емпатії у розкритті вікової та гендерної специфіки майбутніх соціальних працівників.

БІБЛІОГРАФІЧНИЙ СПИСОК:

1. Авраменко М.Л. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери». Л. : Основа, 2008. 53 с.
2. Бурнард Ф. Тренінг навчових консультування. СПб.: Питер, 2002. 256 с.
3. Вавринів О.С. Теоретичний аналіз емпатійності як особистісної риси майбутніх рятувальників : зб. наук. праць Східноукраїнського національного університету імені Володимира Даля. Северодонецьк : Вид-во СНУ ім. В. Даля, 2015. С. 45–54.

4. Верещагіна Е.А. Емоціональна направленність личности современного педагога. 2006. № 4. С. 32–35.

5. Гаврилова Т.П. Поняття емпатії в зарубіжній психології. Історичний огляд і сучасний стан проблеми. *Питання психології*. 2005. № 2. С. 147–156.

6. Годлевська Д.М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук. К. : Знання, 2007. 20 с.

7. Гоулман Д. Емоційний інтелект на роботі. Володимир: ВКТ, 2010.

8. Доценко О.Н. Емоціональна направленність як фактор «выгорания» у представителів соціономічних професій. 2008. № 5. С. 92–101.

9. Зелігман М. Как научиться оптимизму. *Советы на каждый день*. М.: Вече, 1997. 432 с.

10. Карпенко Є.В. Психологія емоційного інтелекту в дискурсі життєздійснення особистості : дис. ... доктора психол. наук : 19.00.07. Івано-Франківськ, 2020. 497 с.

11. Кириленко Т.С. Психологія: емоційна сфера особистості: навч. посіб. К.: Либідь, 2007.

12. Колісник Л.О. Проблема діагностики емоційного інтелекту. *Проблеми сучасної психології*. 2014. Вип. 26. С. 278–295.

13. Куценко Я.М. Емоційний інтелект: проблеми діагностики. *Проблеми сучасної психології*. Кам'янець-Подільський, 2011. Т. 14. С. 417–426.

14. Максименко С., Максименко К., Главник О. Емпатійний розвиток дитини. К.: Мікрос-СВС. 2003. 182 с.

15. Параскевова К.Г. Емоційний інтелект як чинник регуляції емоційно-мотиваційної сфери особистості : автореф. дис. ... канд. психол. наук : 19.00.01. Харків, 2015. 17 с.

16. Пашко Т.А. Психологічні засади формування емоційної культури сучасної молоді. *Проблеми загальної та педагогічної психології*. Київ, 2007. Т. IX. Ч. 1. С. 322–327.

17. Ратинська О.М. Дослідження емпатійності у майбутніх соціальних працівників. Ужгород : Видавництво УжНУ «Говерла», 2015. Вип. 36. С. 150–153.

18. Сянько К.О. Особливості взаємозв'язку емоційного інтелекту та відчуття успішності сучасної молоді. *Проблеми сучасної психології*. Кам'янець-Подільський, 2016. Т. 34. С. 483–494.

19. Філатова О. Емоційний інтелект як показник цілісного розвитку особистості. *Персонал*. № 5. 2000.

20. Четверик-Бурчак А.Г. Механізми впливу емоційного інтелекту на успішність життєдіяльності особистості : дис. канд. психол. наук : 19.00.01. Дніпропетровськ, 2015. 187 с.