

2. Костюк Г. С. НАПН України. Психологія творчості. Вип. 21. Т. XII. Київ : Видавництво «Фенікс», 2015. С. 124–132; 132–140.
3. Середа І. В. Технологічний підхід у підготовці майбутнього педагога корекційної освіти. *Молодий вчений*. 2017. № 1 (41). С. 503–506.
4. Сергеева О. А. Сучасні наукові уявлення про генезис і становлення інтегральної ідентичності особистості. *Наука і освіта*. 2014. № 9. С. 80–84.
5. Смола Л. Україні формування ідентичності відбувається за умов воєнного часу. *Основні засади та шляхи формування спільної ідентичності громадян України*. Київ, 2017. С. 84–85.
6. Степико М. Т. Українська ідентичність: феномен і засади формування : монографія. Київ : НІСД, 2011. 336 с.
7. Основні засади та шляхи формування спільної ідентичності громадян України : інф.-аналіт. матеріали до Круглого столу 12 квітня 2017 р. Київ, 2017. 93 с.

УДК 364-43:159.942]:159.944.4

МІСЦЕ ЕМПАТІЇ В СТРУКТУРІ ПРОФЕСІЙНИХ ЯКОСТЕЙ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА: ДО ПРОБЛЕМИ РОЗВИТКУ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРАННЯ

Кононенко Лілія,

кандидат педагогічних наук, доцент,
Полтавський національний педагогічний
університет імені В. Г. Короленка,

Пилипенко Дар'я, студентка,

Полтавський національний педагогічний
університет імені В. Г. Короленка

У статті висвітлено феномен емпатії, здійснено порівняльний аналіз наукових поглядів щодо нього. Виявлено чинники, що зумовлюють розвиток емпатії. Окреслено професійні ризики у зв'язку з проявами емпатії, що призводять до професійного вигорання в роботі соціального працівника. Сформульовано рекомендації із запобігання професійному вигоранню, зокрема через розвиток емоційного інтелекту.

Ключові слова: емпатія, професійна емпатія, емоційний інтелект, професійне вигорання.

In the article the empathy phenomenon is highlighted, the comparative analysis of scientific views on it is made. The factors conditioning the development of the empathy are revealed. The professional risks related to the empathy manifestation leading to the professional burnout in the social worker's work are outlined. The recommendations for professional burnout prevention, in particular through the emotional intellect cultivation, are formulated.

Key words: empathy, professional empathy, emotional intellect, professional burnout.

Постановка проблеми. Буремні часи розвитку українського суспільства зумовлюють розширення меж соціальної допомоги. Соціально-

економічні проблеми, воєнний конфлікт на сході країни, зміни соціальної ситуації розвитку у зв'язку з пандемією і карантинними заходами зумовлюють розвиток перцептивних якостей у фахівця-соціолога. Однією з найважливіших таких якостей є емпатія. Актуальність теми зумовлена тим, що обов'язковою частиною спілкування є сприйняття однією людиною іншу. В цій частині емпатія – це широке поняття, що стосується пізнавальних та емоційних реакцій людини на переживання іншої. Вона збільшує ймовірність допомагати іншим і виявляти співчуття. Емпатія достатньо складне, але важливе явище в житті людини. Завдяки їй ми краще розпізнаємо свої емоції та емоції інших, а це допомагає краще адаптуватися в суспільстві. Людина не може жити окремо від соціуму, позаяк ми будемо мати міжособистісні взаємини, на які будемо емоційно реагувати. Переживання всього спектру емпатійних реакцій передбачає обмін фізичними й емоційними почуттями. Треба мати повагу до досвіду іншої людини без нав'язування власних тлумачень. Як бачимо, емпатія – складна якість, що потребує багато здібностей, щоб її розвивати.

Мета статті полягає в кореляції феномену емпатії, як професійно значущої якості соціального працівника, емоційного інтелекту – та ризиків розвитку професійного вигорання у його фаховій діяльності.

Аналіз останніх досліджень і публікацій. Життя невідривне від почуттів та емоцій, але у своїй професійній діяльності вона «керується» ними по-різному: хтось добре відчуває і розуміє емоції інших людей, інші навіть у власних розібратися не спроможні. Про першу групу людей зазвичай говорять, що в них добре розвинений емоційний інтелект.

В енциклопедії сучасної України емпатія представлена як специфічна здатність людини емоційно відгукуватися на переживання інших – людини, тварини чи антропоморфізованого предмету (Енциклопедія Сучасної України, 2009). Відомо, що емпатія може виникати і при безпосередньому сприйнятті переживань іншої людини, і в ситуації неблагополуччя індивіда, що переживається ним як жалість, смуток, співчуття. Також емпатію розглядають як емоційну і поведінкову відповідь на емоційний стан іншої людини, подібний до емоційного тону цієї людини і заснований на його обставинах, більше, ніж на своїх власних.

Ю. Менджерицька (2001) визначає дане поняття як соціально-психологічну властивість особистості, що складається з низки здібностей: 1) здатності емоційно реагувати та відгукуватися на переживання іншого; 2) здатності розпізнавати емоційні стани іншого та подумки переносити себе в його думки, почуття та дії; 3) здатності вибирати адекватну емпатійну відповідь (вербального та невербального типу) на переживання іншої людини, використовувати способи взаємодії, що полегшують страждання іншого (с. 165-179).

Поняття «професійної емпатії» охоплює індивідуально-психологічні особливості та необхідні знання, уміння й навички для ефективної діяльності соціального працівника. Професійна емпатія є системою індивідуально-психологічних характеристик, а саме компонентів емпатії, емпатійної спрямованості, модальності, рівня вираженості емпатії та її видів і т. ін.; а

також процесуальних характеристик емпатії на рівні когнітивно-емоційнодієвої взаємодії в контексті циклів емпатійного реагування, технічних аспектів емпатії, структури емпатійної репліки та ін.

Проблема емпатійності активно розглядається у психологічній літературі. Більшість дослідників (Гаврилової й ін., Боришевський, Бех, Субботський & Божович) розглядають емпатію, як механізм просоціальної поведінки (Вавринів, 2020, с. 23).

Виклад основного матеріалу дослідження. У професії соціального працівника наявність емпатії є граничною необхідністю, адже кожна комунікація з клієнтом вимагає проявів співчуття і прагнення допомоги іншим. Разом із цим, надмірна чуйність з емоційним перевантаженням може призвести до розтрати життєвої енергії та негативно вплинути на професійну реалізацію соціального працівника. Особливо важливо вказати тут на те, що високо розвинений емоційний інтелект може перешкодити людині боротися з напливами сильних емоцій, що призводить до професійного вигорання.

Емоційний інтелект визначається як здатність людини до усвідомлення, прийняття й управління емоційними станами і почуттями як власними, так і інших людей, що формуються протягом життя людини в спілкуванні та професійній діяльності (Шпак, 2011, с. 282–288).

У внутрішній структурі емоційного інтелекту виокремлюють два аспекти: особистісний і міжособистісний. Перший характеризується такими компонентами, як самооцінка, усвідомлення власних почуттів, впевненість у собі, терпимість, самоконтроль, відповідальність, мотивація досягнень, оптимізм і гнучкість. Міжособистісний аспект охоплює емпатію, толерантність, комунікабельність, відкритість, діалогічність, антиципацію. Рівень емоційного інтелекту є важливим засобом успішної самореалізації особистості. Високий емоційний інтелект допомагає збалансувати емоції і розум, відчути внутрішню свободу та відповідальність за себе, усвідомити власні потреби і мотиви поведінки, набутти рівноваги, а також скорегувати стратегію власного життя. Низький емоційний інтелект призводить до поганого психічного стану і характеризується страхом, самотністю, нестабільністю, агресією, почуттям провини, депресією, фрустрацією (Гоулман, 2009).

Крім класичних наукових уявлень про емпатію, дану якість також можна розуміти як емоційну чуйність людини до переживань іншої людини, відгук на почуття іншої, а також як співпереживання – переживання людиною тих самих емоційних станів, які відчуває інша, на основі повного ототожнення.

У сучасній науці окреслено широкий спектр проявів емпатії: від повного занурення у світ почуттів партнера – до афективного спілкування. З іншого боку, емпатія проявляється у більш абстрактному, об'єктивному розумінні переживань партнера зі спілкуванням без значного емоційного залучення до них. У зв'язку з цим, розрізняють такі рівні емпатії: співпереживання (коли людина відчуває емоції, повністю ідентичні спостерігається), співчуття (емоційний відгук, вона (тепле, доброзичливе ставлення до іншим людям) (Альшевская, 2015 , с. 68–72).

Об'єктивним є той факт, що люди з високим емоційним інтелектом більш сильно відчувають стрес на роботі, відповідно – сильніше співчують оточуючим і це може спричиняти швидке професійне вигорання. При цьому надчутливість зіставляється не лише з дискомфортом, а й із високою лояльністю, старанністю та емпатією. У контексті наших міркувань доцільно розглянути емпатію (її прояви) з позицій абсолютизації та нехтування (див. табл.).

Таблиця 1

Порівняльний аналіз проявів емпатії з позицій абсолютизації та нехтування

Абсолютизація		Нехтування	
<i>Переваги</i>	<i>Недоліки</i>	<i>Переваги</i>	<i>Недоліки</i>
Лояльність до клієнта	Накопичення фізичної та емоційної втоми	Висока стресостійкість	Незмога розпізнавати емоційні сигнали клієнта
Швидке встановлення емоційного контакту з клієнтом	Перенесення емоцій з професійної діяльності у своє особисте життя	Ставлення своїх почуттів вище за почуття інших	Відсутність щирості та відкритості у спілкуванні з клієнтом
Здатність емоційно реагувати та відгукуватися на переживання клієнта	Постійний стрес, швидке професійне вигорання	Труднощі у професійній діяльності не будуть переноситися у особисте життя	Виховний ефект у професійної взаємодії не буде досягнутим
Здатність розпізнавати емоційні стани клієнта	Ігнорування своїх власних емоцій	Терпимість зі «складними» клієнтами	Відсутність готовності адаптувати своє сприймання конкретної ситуації до сприймання її іншою людиною для кращого взаєморозуміння

Професійна діяльність соціальних працівників передбачає розуміння психічного та емоційного стану клієнтів через емоційне проникнення у їхній внутрішній світ, уміння сприймати почуття, думки співрозмовника, що зумовлює розвиток їхніх емпатійних здібностей. Загалом, прояв розуміння, поваги до почуттів та потреб інших допомагає забезпечити стабільні робочі взаємини та запобігти суперечкам на робочому місці.

Здатність до емпатії з боку керівництва дозволить відстежувати загальний настрій у робочому колективі. Крім того, емпатія менеджера дозволить дізнатися про потреби працівників. Зокрема, це допоможе визначитися, як мотивувати їх до кращих результатів, окреслювати «зони росту» й визначати й визнавати успіхи інших. У підсумку – це забезпечить працівникам відчуття власної значимості та причетності до процесу.

Варто наголосити на необхідності емпатійного ставлення до інших і в непрофесійних взаєминах. Коли люди проявляють емпатію, це покращує

стосунки, веде до підвищення продуктивності спілкування та заохочує до взаємного розв'язання проблем.

Сутність викладеного дає підстави конкретизувати рекомендації щодо оптимального (без крайніх меж) розвитку емпатії. Спершу зауважимо: для того, щоб дізнатися про те, як хтось інший сприймає певні речі (явища, події), фахівцю-соціономістові доцільно відкинути власні думки. Також потрібно сприймати й навіть заохочувати погляди, що відрізняються від його власних. Наведене є класичною пропозицією до соціального діагностування, соціальної роботи загалом.

Пропозиції до оптимального розвитку емоційного інтелекту:

Практика «уважного слухання». Необхідно прислухатися до того, що саме людина намагається донести до фахівця. При цьому необхідно активізувати всі органи чуття та прислухатися до власних відчуттів, що виникають під час розмови, аби зрозуміти все повідомлення. Доцільно «ловити» ключові слова та фрази, якими оперує людина, особливо коли вони неодноразово повторюються, тим більш, коли повторюються несвідомо, тобто є словами-паразитами. Варто зважати й на тон, мову тіла. Не зайвою буде спроба зрозуміти емоції співрозмовника під час спілкування: злість, сором, страх або навпаки – він випромінює відкритість і спокій.

Важливо уникати запитань із прямими та короткими відповідями. Варто дозволити іншому поміркувати та висловитися, при цьому не суперечити клієнтові. Це не означає, що фахівець має погоджуватися з тим, що почує. Однак, важливо виявляти повагу та слухати співрозмовника. Якщо виникають сумніви в його правоті, можна запропонувати йому більш детально описати свою позицію та запитати, що, на його думку, може розв'язати цю проблему. Вербально це вміщується в традиційну формулу-етикетку для дискусійного спілкування в соціальній роботі – «так, але... / утім... / однак...». Дана порада виявляється вкрай важливою для того, щоб зрозуміти причинно-наслідкові зв'язки в міркуваннях клієнта. Тільки зрозумівши думки, враження, досвід іншої людини, можливо зрозуміти, чому вона вірить у те, у що вірить.

Звичайно, потрібно вивчити своє власне ставлення до того чи іншого питання. Проте важливо зберігати відкритість, адже занадто великий акцент на власних припущеннях і переконаннях не залишає місця для співпереживання.

Необхідно проявляти гнучкість під час розмови, щоб мати можливість змінити напрямок, оскільки думки та почуття іншої людини та фахівця можуть змінюватися.

Неабиякої ваги набуває уміння ставити правильні – коректні – запитання, адже це найпростіший і прямий спосіб навчитися розуміти іншу людину.

Однак, найбільша складність у прояві професійної емпатії, на наш погляд, полягає у встановленні кордонів, за якими емпатія переростає в симпатію, «розчинення» у житті й проблемах клієнта. З огляду на це, важливо приділити увагу одному з найскладніших наслідків проявів деформованої емпатії – синдрому професійного вигорання, високий рівень

якого дезорганізує діяльність працівника, знижує його здатність до саморегуляції поведінки і управління ситуаціями різної складності.

Дані різноманітних досліджень доводять, що до вигорання більш схильні молоді недосвідчені соціальні працівники, оскільки найчастіше вони мають нереалістичні очікування щодо професії, організації та професійної успішності. Джерелом вигорання можуть стати завищені й незадоволені очікування. Загалом, чим більшою буде невідповідність між очікуваннями соціального працівника та професійною дійсністю, тим більш негативними будуть наслідки для працівника та організації.

Загроза виникнення синдрому професійного вигорання залежить, крім віку, ще й від статі працівника. Соціальним працівникам-жінкам, яких серед фахівців даного напрямку значно більше, крім боротьби з професійними стресами необхідно організовувати домашній побут і знаходити час для сім'ї та дітей. Важливим патогенним чинником професійного вигорання є і низька оплата праці та відносно низький соціальний статус.

До основних симптомів професійного вигорання відносять: втому, виснаження; психосоматичні нездужання; безсоння; негативне ставлення до трудової діяльності; зловживання хімічними реагентами; негативну «Я-концепцію»; агресивні почуття; негативні настрої, емоції; песимізм, почуття безнадійності, апатію, депресію; переживання почуття провини.

Наразі визначають такі основні чинники, що відіграють істотну роль в синдромі професійного вигорання соціальних працівників: особистісний, рольовий та організаційний. Особистісний чинник містить мотивацію, способи реагування на стреси та інші індивідуальні особливості. Найуразливішими в цьому сенсі є люди, які реагують на стрес агресивно, нестримано, прагнучи до суперництва. Також до вигорання здебільшого схильні трудоголіки, тобто працівники з високою самовіддачею та відповідальністю. Фактично такі працівники знайшли своє покликання в роботі, працюють до самозабуття, з установкою на постійний робочий процес. Рольовий чинник пов'язаний з рольовою конфліктністю і рольовою невизначеністю. Організаційний чинник вміщує характеристики професійних завдань, характер керівництва, ступінь відповідальності тощо.

Синдром професійного вигорання є надзвичайно шкідливим станом, що негативно впливає на всі сфери життєдіяльності людини. Тому це явище потребує своєчасної діагностики, проведення індивідуальної та групової роботи. Важливим є попередження виникнення основних симптомів професійного вигорання. Тому для попередження професійного вигорання доцільно організовувати реалізацію спеціальних програм та тренінгових занять з психологічного розвантаження та навчання прийомам і технікам, що знижують ризик появи синдрому.

У зв'язку з високою імовірністю розвитку синдрому професійного вигорання у представників соціономічних професій, актуальності набуває питання профілактичних заходів попередження та подолання даного явища. Науковці визначають два основних напрями профілактичної та реабілітаційної роботи: заходи щодо профілактики синдрому професійного вигорання: навчання соціальним (комунікативним) навичкам, навичкам

самоврядування і самовладання, оволодіння конструктивними моделями поведінки; реабілітація осіб з синдромом професійного вигорання: відновлення психоенергетичного потенціалу та сенсу професійної діяльності і життя, актуалізація особистісних ресурсів, підвищення самооцінки (Рідкодубська, 2020, с. 266–271).

Попередженню професійного вигорання соціального працівника сприяє виконання низки рекомендацій: визначення короткострокових і довгострокових цілей, відпочинок від роботи та інших навантажень, оволодіння вміннями і навичками саморегуляції, професійний розвиток і самовдосконалення, уникнення непотрібної конкуренції, емоційне спілкування із збереженням особистих меж, фізичні навантаження і здоровий спосіб життя. Створення можливості для творчого зростання, підвищення рівня заробітної плати, використання технічних засобів, хороші взаємини в колективі, високий рівень відповідальності за працю. Також для попередження та допомоги соціальним працівникам у подоланні синдрому професійного вигорання рекомендовано:

- організація робочих пауз для емоційного розвантаження;
- оптимізація режиму роботи і відпочинку;
- навчання прийомам релаксації та саморегуляції психічних станів;
- прищеплювання навичок конструктивних (успішних) моделей доцільної поведінки.

Першорядними вимогами до розвитку емоційної стійкості дослідники вважають саморегуляцію, самоконтроль, упевненість у собі, стресостійкість (стійкість до дій стрес-чинників), емоційну чутливість (Главацька, 2017, с. 46–62).

Висновки. На основі викладеного ми переконуємося в тому, що професійна діяльність соціального працівника безпосередньо пов'язана з постійними контактами з людьми, внаслідок чого вкрай важливою якістю цих фахівців є здатність до емпатії. Установлення взаєморозуміння, щирості та відкритості у спілкуванні з клієнтом є одним із провідних завдань діяльності соціального працівника, у досягненні якої найважливішу роль відіграє емпатія фахівця.

Під час роботи з людьми, соціальний працівник за допомогою побудови емпатійних взаємин досягає виховного ефекту професійної взаємодії і робить спілкування успішним. Це відзначає особливу важливість наявності у соціального працівника розвиненої емпатії, що дозволяє ефективно будувати позитивні взаємини з клієнтами.

Однак, при цьому емпатія у значенні надважливої професійної якості може призводити до крайніх форм співчуття, у результаті – до розвитку синдрому професійного вигорання. Часто, така проблема виникає у соціальних працівників, які приймають проблеми клієнта «близько до серця», відчуваючи себе відповідальними за все, що з клієнтом відбувається. Але з початком самозвинувачення професійний (панорамний) погляд фахівця на проблему звужується, у зв'язку з цим, унеможлиблюється оперативний пошук адекватних шляхів / форм / методів для її розв'язання. Натомість,

соціальному працівникові з високим емоційним інтелектом вкрай складно приймати щось на свій рахунок, як у ситуації спілкування зі сторонніми людьми, так і під час спілкування з клієнтами. Понад те, фахівцеві доступні зовнішні ресурси – професійні правила, установки, корпоративні вимоги, щоби зрозуміти, що все, що відбувається з клієнтом, не може бути його провиною та відповідальністю.

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Альшевская Н. Е. Формирование профессиональных компетенций социального работника: эмпатия. *Актуальные проблемы гуманитарного образования* : материалы. 2015. Ч. II. С. 68–72.
2. Вавринів О. С. Соціально-психологічні особливості формування професійної емпатії майбутніх рятувальників : дис. ... канд. пед. наук: 19.00.05. / Львівський державний університет безпеки життєдіяльності. Львів, 2020.
3. Гоулман Д. Эмоциональный интеллект / пер. с англ. А. Исаевой. Москва : АСТВ Хранитель, 2008. 478 с.
4. Емпатія. *Енциклопедія сучасної України*. 2009. URL: https://esu.com.ua/search_articles.php?id=17853
5. Менджерицкая Ю. А. Эмпатия личности и ее роль в возникновении ситуаций затрудненного и незатрудненного общения. Психология затрудненного общения / под ред. В. А. Лабунской. Москва : Изд-во Академия, 2001. С. 165–179.
6. Шпак М. Емоційний інтелект в контексті сучасних психологічних досліджень. *Психологія особистості*. 2011. № 1 (2). С. 282–288.
7. Рідкодубська Г.А. Професійне вигорання соціальних працівників. *Вісник Запорізького національного університету. Педагогічні науки*. 2020. № 1 (34). С. 266–271.
8. Нlavatska О. Особливості професійного вигорання соціальних працівників. *Social Work and Education*. 2017. Vol. 4. No. 2. P. 46–62.

УДК 364-787.7-054.73

ОСОБЛИВОСТІ ЗДІЙСНЕННЯ СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ ВИМУШЕНИХ ПЕРЕСЕЛЕНЦІВ У СОЦІАЛЬНО-ПЕДАГОГІЧНІЙ РОБОТІ

Кононенко Лілія,

кандидат педагогічних наук, доцент,
Полтавський національний педагогічний
університет імені В. Г. Короленка?

Шеремет Віталіна,

вчитель індивідуального навчання,
Карлівський ліцей № 3 Карлівської
міської ради

У статті схарактеризовано поняття соціальний супровід, окреслено мультидисциплінарний підхід у соціально-педагогічній роботі з вимушеними переселенцям; розкрито основні напрями та форми професійної діяльності