

### **Список використаних джерел**

1. Абрамович С.Д., Чікарькова М.Ю. *Мовленнєва комунікація*. – Київ: Видавничий дім Дмитра Бураго, 2013. 439 с.
2. Хейбер Дж. *Критичне мислення*. – Київ: Наш формат, 2020. – 240 с
3. Калита А. А., Клименюк О. В., Тараненко Л. І. *Маніпуляція в мовленнєвій комунікації*. – Київ: Центр учбової літератури, 2018. – 272 с.
4. Мороз, О. *Нація овочів? Як інформація змінює мислення і поведінку*. – Київ: Yakaboo Publishing, 2021. – 208 с.
5. Чертов, В. І. *Медіаграмотність як інструмент розпізнавання інформаційних ризиків* // Інформаційне суспільство. – 2020. – № 3. – С. 45–49.

#### ***Дарія Тужанська,***

здобувач ступеня вищої освіти

бакалавра ННЕКІ Національної

академії внутрішніх справ

*Науковий керівник:*

доцент кафедри юридичної психології

Національної академії внутрішніх справ,

доктор філософії **Сняtkова Т. М.**

### **ВПЛИВ ТЕХНІК АКТИВНОГО СЛУХАННЯ ТА ЕМПАТІЇ НА РІВЕНЬ ДОВІРИ В ПРОФЕСІЙНОМУ СПІЛКУВАННІ ПСИХОЛОГА**

У професійній діяльності психолога встановлення довірливих стосунків із клієнтом є ключовим чинником ефективності психотерапії. Активне слухання та емпатія виступають основними інструментами для встановлення та підтримки довіри. Ці навички дозволяють створити безпечне середовище, в якому клієнт може відкрито ділитися своїми переживаннями та проблемами.

Активне слухання – це вміння повністю зануритися в розмову з клієнтом, зосереджуючись на його словах, інтонаціях, міміці та жестах. Воно передбачає присутність у моменті та надання клієнту відчуття глибокого розуміння і значущості. Техніка активного слухання є однією з найважливіших і, водночас,

найскладніших технік для психолога, але застосовуючи кілька ключових принципів можна вдало цю техніку опанувати, а саме:

- щиро слухати та вловлювати не лише слова, а й почуття клієнта, показуючи, що його емоції зрозумілі;
- ставитися до клієнта без жодного осуду чи оцінки, приймаючи його таким, яким він є;
- бути повністю присутнім у розмові, не відволікаючись ні на що;
- не поспішати з відповідями, даючи собі можливість глибоко осмислити почуте;
- фокусуватися на найважливіших темах, які хвилюють клієнта, і час від часу переказувати їх суть, щоб переконатися у взаєморозумінні та дати клієнту відчуття, що його дійсно почули [2, с. 219–221].

Основними компонентами активного слухання є:

1. Концентрація на співрозмовнику. Активне слухання означає повне занурення уваги в того, хто говорить. Це передбачає, що слухач відкладає всі інші думки, не береться за паралельні дії та уникає внутрішніх оцінок почутого.

2. Вербальна та невербальна підтримка. Слухач має демонструвати своє зацікавлення не тільки словами, але й невербальними сигналами. Це можуть бути кивки головою, зоровий контакт, спокійна поза чи інші невербальні жести, що підтверджують увагу.

3. Перефразування та уточнення. Ключовим аспектом активного слухання є здатність слухача перефразувати почуте або попросити співрозмовника уточнити сказане. Це допомагає уникати непорозумінь і забезпечити правильне розуміння інформації.

4. Емпатія. Активне слухання включає не тільки розуміння змісту сказаного, а й співпереживання емоціям співрозмовника. Емпатія дозволяє слухачеві побачити ситуацію очима іншої людини, сприяючи глибшому розумінню її почуттів і переживань.

5. Відображення емоцій. Слухач має вміти відобразити емоції співрозмовника, висловлюючи своє розуміння його стану крізь фрази типу: «Зрозуміло, що ви відчуваєте...», «Мені здається, що ви розчаровані...». Це підкреслює увагу до емоційної складової розмови [2].

Активне слухання – це активна діяльність, пов'язана з бажанням почути певну інформацію, зацікавленістю в іншому. Ефективне слухання сприяє налагодженню відвертих стосунків. Саме тому, активне слухання є важливою складовою професійного спілкування, особливо у професійній діяльності психолога.

*Однією із центральних характеристик успішного психолога, за визнанням багатьох дослідників (Л. Журавльова, К. Роджерс, Ю. Орлова та ін.) є емпатія. Емпатія є здатністю психолога розуміти та розділяти почуття клієнта, бачити світ з його точки зору, не втрачаючи при цьому власної об'єктивності. Емпатія передбачає не лише когнітивне розуміння переживань клієнта, але й емоційну реакцію на них [5, с. 119–123].*

Стан розвитку емпатії визначається, насамперед, її спрямованістю емпатійними відносинами, високий рівень яких передбачає сензитивність до внутрішнього світу іншої людини, сформованість альтруїстичних якостей особистості та її готовність до відповідної поведінки [1, с. 7].

*Зв'язок між активним слуханням та емпатією є нерозривним, оскільки:*

– активне слухання створює простір, у якому клієнт почувається вільним та безпечним для вираження своїх найглибших переживань. Саме через уважне слухання психолог отримує повну картину ситуації клієнта, включаючи не лише факти, але й емоційний контекст.

– емпатія, у свою чергу, живиться активним слуханням. Чим уважніше психолог слухає клієнта, тим краще він може зрозуміти його емоційний стан, його біль, страхи, радості та розчарування. Коли психолог демонструє емпатію, клієнт відчуває, що його розуміють на глибокому рівні, що його почуття є валідними та важливими.

Емпатію до клієнта психолог може виявляти в різний спосіб: через мовчання, відображення його емоцій, вдало підібрані інтерпретації, розповідь історій, використання точних метафор тощо.

Унікальна здатність психолога до прояву емпатії полягає у його особливому сприйнятті клієнта: вмінні глибоко розуміти невербальну поведінку й емоції, правильно інтерпретувати сказане про ці почуття, а також на основі інтуїції визначати, що клієнт говорить щиро і про що воліє змовчати [4].

Використання психологом техніки активного слухання та прояв емпатію до клієнта, створюють атмосферу безпеки та прийняття. Клієнт відчуває, що його цінують і розуміють, що він не є самотнім у своїх переживаннях. Це, в свою чергу, сприяє:

- зростанню довіри: клієнт починає вірити в компетентність та щирість психолога, відчуваючи, що той дійсно зацікавлений у його благополуччі;

- поглибленню саморозкриття: у безпечному та підтримуючому середовищі клієнт почувається більш комфортно, щоб ділитися особистою інформацією та вразливими переживаннями;

- зміцненню терапевтичного альянсу: відчуття взаєморозуміння та співпраці між психологом і клієнтом є ключем до успішної терапії;

- підвищенню мотивації до змін: коли клієнт відчуває підтримку та розуміння, він стає більш відкритим до дослідження своїх проблем та пошуку шляхів їх вирішення.

Отже, техніка активного слухання є інструментом, який дозволяє психологу глибоко зрозуміти внутрішній світ клієнта, а емпатія є ключем до встановлення емоційного зв'язку та демонстрації цього розуміння. Разом ці навички є потужним фундаментом для побудови міцних, довірливих та ефективних терапевтичних відносин, які є необхідною умовою для позитивних змін у житті клієнта.

### ***Список використаних джерел***

1. Журавльова Л.П. Психологія емпатії: Монографія. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2007. 328 с.

2. Лимарь К.В., Хоменко Е.В. Активне слухання як метод психологічного консультування. Зб. тез 76 наукова конференція професорів, викладачів, наукових працівників, аспірантів та студентів. НУ «Полтавська політехніка імені Юрія Кондратюка»( 14 травня – 23 травня 2024 р.), Полтава. 2024. С. 219–221.

3. Психологічна енциклопедія. Український психологічний ХАБ. URL: [https://www.psykholoh.com/post/%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B5-%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%86%D0%B5?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.psykholoh.com/post/%D0%B0%D0%BA%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D0%B5-%D1%81%D0%BB%D1%83%D1%85%D0%B0%D0%BD%D0%BD%D1%8F-%D1%86%D0%B5?utm_source=chatgpt.com).

4. Цимбалюк І. М. Психологічне консультування та корекція : навч. посіб. Модульно-рейтинговий курс. 2-ге вид-я., випр. і доп. Київ. Вид-во «Професіонал», 2007. 544 с.

5. Шикирава Н.М. Емпатія як інтегральна особистісно-професійна якість практичного психолога. Соціально-психологічні проблеми суспільства: матеріали міжнародної науково-практичної конференції, м. Київ, (16–17 квітня 2021р.), Київ: Таврійський національний університет імені В. І. Вернадського, 2021. С. 119–123.

*Анна Шашкова,*

здобувач ступеня вищої освіти  
бакалавра ННПП Національної  
академії внутрішніх справ

*Науковий керівник:*

старший викладач кафедри психології  
ННПП Національної академії  
внутрішніх справ, магістр психології

**Христюк О. С.**

## **ПСИХОПРОФІЛАКТИКА КОНФЛІКТІВ У ПРАВОВОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

У сучасному суспільстві фахівці правової сфери – юристи, правозахисники, державні службовці – часто зазнають значного професійного стресу, стикаються з моральними дилемами та емоційним вигоранням, що суттєво підвищує ризик виникнення різноманітних конфліктів. Специфіка конфліктної взаємодії в правовій сфері визначається високим рівнем стресу, необхідністю прийняття відповідальних рішень, можливими негативними наслідками, постійною взаємодією з різними соціальними групами громадян. Психологічні фактори, такі як емоційне вигорання, психологічна несумісність, розбіжності в цінностях, інтересах і мотиваціях, порушення правил міжособистісної комунікації, недостатній рівень емоційного інтелекту та низька стресостійкість, можуть провокувати напруженість як у колективах, так і в роботі з клієнтами. Це зумовлює нагальну потребу у впровадженні дієвих методів психопрофілактики, спрямованих не лише на запобігання ескалації проблем, а й на формування сприятливого психологічного клімату в правовому середовищі. Особливого значення набувають тренінгові підходи та систематична