

реінтеграції, допомагаючи людині відновити зруйновані війною соціальні зв'язки та повноцінно повернутися до життя у соціумі.

Отже, оволодіння навичками травмаінформованого спілкування є необхідною компетенцією для сучасного фахівця та суспільства загалом. Психологічно коректний діалог дозволяє постраждалій особі подолати відчуження та успішно адаптуватися до умов мирного життя, що є засадничим чинником збереження суспільної згуртованості в посткризовий період.

#### Список використаних джерел

1. Кочубейник О. М. Комунікативні стратегії взаємодії з особами із досвідом воєнної травми. *Науковий часопис НПУ імені М. П. Драгоманова*. 2023. Вип. 22 (67). С. 45–58.

2. Програма ментального здоров'я. *Програма ментального здоров'я. Ти як?*. URL: <https://howareu.com/>

**Гула Каріна Сергіївна**,  
здобувач вищої освіти  
факультету публічного управління  
Хмельницького університету  
управління та права  
імені Леоніда Юзькова  
*Науковий керівник:*  
**Голярдик Наталія Анатоліївна**,  
кандидат психологічних наук,  
доцент кафедри психології  
Хмельницького університету  
управління та права  
імені Леоніда Юзькова

### РОЛЬ ЕМПАТІЇ ТА ЕМОЦІЙНОЇ РЕГУЛЯЦІЇ В ПРОФЕСІЙНІЙ КОМУНІКАЦІЇ ПІД ЧАС КРИЗИ

Професійною комунікацією є передача інформації від однієї особи іншим задля досягнення певних результатів у професійному середовищі. Поняття професійної комунікації набуває нового значення в умовах кризових ситуацій, демонструючи характеристики, які відокремлюють його від професійної комунікації у звичайних умовах. Насамперед кризові ситуації переносять людину зі звичного стану, у стан, який є більш наближеним до примітивного «виживання». Тобто

короткострокове мислення, відсутність розгляду ширшої картини життя або розвитку якогось проєкту. Це працює як на індивідуальному рівні, коли людина фокусується на нинішніх проблемах, так і на більш широкому або колективному рівні, коли бізнес установа або держава фокусується на найближчих проєктах в межах кризи. Сама ж професійна комунікація змінює свою сутність через додаткові труднощі, які відчувають люди під час передачі інформації. Криза спричиняє відчуття невизначеності, стресу та тривожності, що відповідно впливає на те, як люди оперують під час виконання своїх професійних обов'язків та як вони сприймають інформацію. Звичайний працівник може переживати втрату близького на війні або невизначеність через переїзд близьких, що буде заважати його роботі. У цьому випадку важливо включити емпатію та емоційний інтелект, а також емоційну регуляцію у професійну комунікацію, щоб запобігти непорозумінням і байдужості до проблем оточуючих, особливо коли ці проблеми шкодять нашій комунікації.

Емпатія, як здатність відчувати те, що відчуває інша людина та ставити себе на її місце, є базовим механізмом встановлення довіри у професійній взаємодії. Вона дає змогу демонструвати іншим, що ми на їхній стороні та поважати їхню думку і почуття. За допомогою емпатії ми можемо уникати багатьох конфліктних ситуацій, які пов'язані з непорозумінням, оскільки, виявляючи емпатію, ми здатні коригувати власні хибні установки або думку про наміри та мотиви інших.

Існує декілька видів емпатії, а саме когнітивна, емоційна та співчутлива. Кожна з них виконує окрему важливу роль у спілкуванні. Когнітивна до прикладу є першим рівнем, який полягає в інтелектуальному розуміння почуттів, перспективи та поглядів на ситуацію іншого. Емоційний рівень дозволяє поглибитись саме в почуття іншого, не лише розуміти, а й відчувати те, що відчуває інша людина. Це підводить до співчуттєвого рівня, який спонукає нас до допомоги іншому. Важливо пам'ятати, що емпатія без саморегуляції може спричиняти емоційне вигорання, яке може зробити нас більш цинічним та менш співчутливими [1, с. 88–89].

Окрім зазначених позитивних аспектів емпатії, вона дозволяє покращувати якість професійної взаємодії та культури через дружнє ставлення один до одного та бажання допомогти.

Емоційна регуляція відіграє не останню роль в успішній професійній комунікації. Під час конфліктних ситуацій важливо не втратити контроль над своїми емоціями та пам'ятати що насамперед в пріоритеті виступає саме робочий процес у цьому випадку. Без навичок емоційної саморегуляції дуже легко розізнитися та вербально задіти своїх колег, керівництво або підлеглих, особливо коли кожен працівник перебуває у хронічному стресі, який пов'язаний з бойовими діями.

Працівники перебувають у стані «підвищеної бойової готовності», сприймаючи багато звичайних речей, таких як перепалки, або негативні коментарі, як особистий виклик, що лише погіршує конфліктну ситуацію [2, с. 106].

Емоційна регуляція виступає як здатність людини усвідомлювати та керувати своїми емоціями. Людина не тримає все у собі, ігноруючи власні емоції, проте і не дозволяє їм керувати собою. Вона тримається середини, де емоції спрямовують її дії, через усвідомлення, але також не визначають сутність окремої взаємодії з іншими. Під час кризових станів важливо розуміти власні емоції, це дозволяє людині розуміти що керує ним, та не відчувати себе безпорадним під час кризи. Також це допомагає людині не переносити власні переживання у робочі процеси, контролюючи їхній вплив на своє професійне життя, що також полегшує життя її колегам та підтримує професійну атмосферу на робочих місцях.

Саморегуляція також допомагає тверезо дивитися на конфліктні ситуації, отримувати важливий зворотний зв'язок та вчитися на власних помилках. Оскільки емоційна регуляція та емпатія є настільки важливими для професійного спілкування, потрібно розуміти як саме вони можуть тренуватися та покращуватися. Майже кожна людина здатна бути більш емпатійною та реагувати краще. Багато практик, які покращують ці навички пов'язані із подоланням власних криз та проблем. Наприклад, ведення журналу, де записуються власні емоційні реакції та те, що спонукало до них, до прикладу, конфліктних ситуаціях. Техніки дихання, як ось дихання по квадрату, або дихання 4-7-8 під час стресу або емоцій, які переповнюють нас. Важливо розуміти власні емоційні стани та кризи, щоб не переносити їх на колег та на робоче місце. Також медитативні практики, а також практики майндфулнес дозволяють нам усвідомлювати власні реакції та регулюють нашу нервову систему [3].

Отже, емоційна регуляція та емпатія є важливими складовими у професійній комунікації, які набувають особливого значення у кризовому контексті, коли кожен працівник перебуває у напруженні через невизначеність та стрес. Емпатія та регуляція допомагають працівниками краще розуміти себе та інших, а також знаходити спільні інтереси та мобілізувати спільні ресурси для вирішення проблем. Відсутність цих ключових навичок призводить до деструктивних конфліктних ситуацій, частих проєкцій власних проблем та переживань на інших та розмивання кордонів між особистим та професійними проблемами.

**Список використаних джерел**

1. Пирог Г. В., Шикірава Н. М. Особливості емпатії на різних етапах професійного становлення практичних психологів системи освіти. *Науковий часопис УДУ імені Михайла Драгоманова. Серія 12. Психологічні науки*. Вип. 10 (55). 2020. С. 87–99.
2. Перепелюк Т. Д., Чех О. А. Психологічні чинники конфліктної поведінки в організаційному середовищі під час війни. *Психологічний журнал*. 2026. № 16. С. 103–110.
3. Мотрук Т. О. Практика майндфулнес у психотерапевтичній практиці. *Слобожанський науковий вісник. Серія «Психологія»*. № 2. 2023. С. 30–34.

**Джус Анна Романівна,**

курсант навчально-наукового  
інституту № 3 Харківського  
національного університету  
внутрішніх справ

*Науковий керівник:*

**Доценко Вікторія В'ячеславівна,**

професор кафедри психології,  
соціології та педагогіки  
навчально-наукового інституту № 3  
Харківського національного  
університету внутрішніх справ,  
кандидат психологічних наук,  
доцент

**ІНТЕГРАТИВНИЙ ПІДХІД ДО ТЕРАПІЇ ПАНІЧНИХ АТАК  
В УМОВАХ ВОЄННОГО СТАНУ**

Висока інтенсивність воєнних дій в Україні та хронічний стрес цивільного населення призводять до трансформації клінічної картини панічних атак, що робить класичні протоколи мирного часу недостатньо ефективними. Як ефективно працювати з панікою, коли навколо криза? Міжнародний досвід пропонує чітку відповідь: комбінація швидких тілесних технік та короткострокових стратегічних інтервенцій. Аналіз закордонних підходів, що довели свою дієвість у зонах конфліктів, дозволив відібрати інструменти, здатні повернути людині відчуття контролю за мінімальний час, враховуючи специфіку екзистенційного страху та дефіцит безпечного простору. Така інтеграція світових стандартів у вітчизняну практику є критично важливою в умовах обмежених ресурсів та постійного ризику.