

УДК 378.015.31:364-43:[159.955.4+316.47]

DOI <https://doi.org/10.31392/NPU-nc.series5.2021.80.2.33>

Чубук Р. В.

## РЕФЛЕКСІЯ Й ЕМПАТІЯ ЯК НЕОБХІДНІ СКЛАДНИКИ У ВИРІШЕННІ СОЦІАЛЬНИМИ ПРАЦІВНИКАМИ СКЛАДНИХ ЖИТТЄВИХ СИТУАЦІЙ КЛІЄНТІВ

*Стаття присвячена одній із актуальних проблем: вирішенню соціальними працівниками складних життєвих ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи, шляхом подальшого поглибленого вивчення теоретичних аспектів рефлексії й емпатії з метою виявлення їхнього взаємозв'язку і впливу. Спроможність людини змінювати життєві обставини та приймати відповідальні рішення можуть забезпечити лише нові знання, здібності та здатності, котрі сприятимуть удосконаленню навичок самоконтролю. Вивчення цієї тематики показало, що емпатія як феномен між-особистісних контактів розвивається тільки під час взаємодії та спілкування з іншими людьми; за емпатичної взаємодії формується система цінностей, яка у подальшому житті сприяє становленню емоційно-вольового досвіду, реалізації соціально-значущих умов життєдіяльності людини, її соціалізації, продуктивному самовизначенню; визначає поведінку особистості, яка залежить від змісту і методів виховання.*

*Заслуговує на увагу рефлексія, котра є не менш важливим, ніж емпатія, механізмом розуміння людьми один одного. Феномен "рефлексія" науковці пояснюють як усвідомлення індивідом того, як його сприймають та оцінюють співрозмовники; як він розуміє інших людей шляхом роздумів над собою, самопізнання своїх внутрішніх актів і психічних станів. Саме сформованість рефлексії є необхідною умовою для життєво важливих процесів людської життєдіяльності та реального розуміння трансформацій, оскільки, вивчаючи характерні особливості певного об'єкта, дослідники не лише усвідомлюють сукупність навколишніх явищ, оцінюють та інтерпретують їхні значущі фрагменти, осмислюють наявність фактів, але й через об'єктив саморефлексії уявляють власне місце у навколишньому середовищі. Рефлексія є одним із важливих чинників як особистісного, так і професійного розвитку, оскільки, пізнаючи себе, осмислюючи власні духовні процеси, особистість формує здатність до самовдосконалення, тому вона не залишиться такою, якою була у минулому.*

**Ключові слова:** емпатія, рефлексія, пізнання, саморозвиток особистості, емоційний стан, гуманістичні цінності, співпереживання.

Актуальність дослідження, що презентується нами, визначається подальшим поглибленим вивченням теоретичних аспектів рефлексії та емпатії з метою виявлення їхнього взаємозв'язку, впливу і необхідності вирішення соціальними працівниками складних життєвих ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи. Щоб бути людиною, спроможною змінювати життєві обставини та приймати відповідальні рішення, необхідно постійно вдосконалювати навички самоконтролю, який можуть забезпечити лише нові знання, здібності та здатності.

Не менш важливим механізмом розуміння людьми один одного є рефлексія. Науковці пояснюють феномен "рефлексія" як усвідомлення індивідом того, як його сприймають та оцінюють співрозмовники; як він розуміє інших шляхом роздумів над собою, самопізнання внутрішніх актів і психічних станів [3]. Саме сформованість рефлексії є необхідною умовою для реального розуміння трансформацій і життєво важливих процесів людської життєдіяльності, оскільки, вивчаючи характерні особливості певного об'єкта, ми не лише усвідомлюємо сукупність навколишніх явищ, оцінюємо й інтерпретуємо їхні значущі фрагменти, осмислюємо наявність фактів, але й через об'єктив саморефлексії уявляємо власне місце у навколишньому середовищі. До того ж рефлексія є одним із важливих чинників саморозвитку особистості взагалі та професійного розвитку зокрема, оскільки, пізнаючи себе, осмислюючи власні духовні процеси, особистість формує здатність до самовдосконалення, тому вона ніколи не залишиться такою, якою була колись, у минулому.

Результати аналізу наукових досліджень, у яких започатковано розв'язання заявленої проблеми, свідчать, що провідні аспекти вивчення феномену рефлексії й емпатії розглядаються у філософії, психології та педагогіці. Так, основні засади феномену рефлексії у психологічній науці вивчали: С. Максименко, Ю. Машбиць, В. Семиченко та ін.; умови функціонування і розвитку рефлексії – Г. Андрєєва, В. Давидов та ін.; рефлексію як спрямованість свідомості людини на аналіз власних психічних станів – Р. Немов та ін.; рефлексію як процес самопізнання суб'єктом внутрішніх психічних станів – О. Петровський та ін.; особистісний напрям розробки рефлексії та механізми саморозвитку особистості – І. Бех, І. Семенов та ін.; комунікативний аспект рефлексії як компонент розвинутого спілкування – Н. Гуткіна та ін.; як розвиток рефлексивної свідомості людини на різних етапах онтогенезу і професійного становлення – М. Варбан, Т. Яблонська та ін. Предметом розгляду у працях А. Бізяєвої, В. Радула, О. Савченко та ін. був феномен педагогічної рефлексії у трьох основних аспектах: як компонент педагогічної діяльності; як ресурс особистісного розвитку фахівця; як психічне новоутворення особистості тих, хто навчається.

Зарубіжні дослідники (К. Цейхнер, К. Кларк, Ф. Фуллер та ін.) розглядали проблеми професійно-педагогічної рефлексії з погляду: визначення її місця та ролі у різних аспектах; вивчення механізмів функціонального навантаження рефлексії; здатності до пошуку оптимальних шляхів її цілеспрямованого розвитку.

Індивідуальні особливості емпатії науковці розглядали залежно від: типу темпераменту (В. Кротенко та ін.); віку (Т. Гаврилова та ін.); моральних властивостей, особливостей мотивації (Б. Додонов, М. Яницький та ін.). Спектр різних уявлень про емпатію вивчали: як емоційне явище, процес або стан (Т. Гаврилова, Н. Епштейн та ін.); як афективно-когнітивне утворення (О. Бодальов, Є. Клімов); як дослідження гносеологічних характеристик емпатії та їх вираження у пізнавальних і мисленневих процесах (Ж. Піаже, Л. Родос та ін.); як педагогічну емпатію (С. Максименко, Т. Яценко та ін.). Зарубіжні науковці розглядали емпатію: як розуміння почуттів і потреб іншої людини (Р. Даймонд та ін.); як заглиблення в об'єкт мистецтва або природи (К. Юнг та ін.); як афективний зв'язок з іншими людьми (П. Фресс та ін.).

Аналіз наукового фонду праць психолого-педагогічного спрямування дає підстави стверджувати, що, незважаючи на велику кількість праць, присвячених різним аспектам рефлексії й емпатії, необхідність подальших поглиблених розробок теоретичних засад цих феноменів як важливих складників у вирішенні соціальними працівниками ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи, перебуваючи у складних життєвих обставинах, існує.

**Мета статті** полягає в обґрунтуванні теоретичних аспектів рефлексії й емпатії як важливих складових частин у вирішенні соціальними працівниками ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи, перебуваючи у складних життєвих обставинах.

Проблеми рефлексії й емпатії у сучасній науці стали об'єктом прискіпливої уваги науковців із різних галузей гуманітарного знання, що надає їм міждисциплінарного характеру. Завдяки аналізу психолого-педагогічної літератури щодо феномену "рефлексія" ми дійшли висновку, що дослідники виокремлюють такі її основні види: філософську, особистісну, комунікативну, інтелектуальну, педагогічну, психологічну, соціальну та ін. Так, філософський аспект рефлексії сприяє усвідомленню і пізнанню граничних основ людського буття, сенсу життя і культури. Науковий аспект рефлексії досліджує способи та методи пізнання, інструменти для отримання результатів наукових теорій та обґрунтувань, гіпотез, позицій, які передбачають усвідомлення і критику теоретичного знання. Натомість комунікативний аспект рефлексії виступає як базова складова частина розвинутого спілкування і міжособистісного сприймання під час комунікативної взаємодії. У свою чергу, інтелектуальний аспект рефлексії досліджується як вміння виокремлювати, аналізувати, порівнювати й оцінювати власні дії із предметною діяльністю [6].

У сучасному суспільстві трансформаційних змін до професійної діяльності соціальних працівників висуваються підвищені вимоги щодо: компетентності фахівця, процесу його підготовки, наявності особливих умінь і навичок (насамперед емпатійних і рефлексивних), що мають специфічні властивості. Так, виходячи із суті поняття "рефлексія", яке має різноманітний спектр змістів, використовують такі характеристики, як: самоспостереження, самопізнання, самосвідомість, самоаналіз, самооцінка, обмірковування тощо.

Поділяючи думку дослідників, враховуючи результати аналізу наукових праць соціально-психологічного і соціально-педагогічного спрямування, ми дійшли висновку про те, що рефлексія – це усвідомлення індивідом того, як його сприймають та оцінюють співрозмовники; як він розуміє інших людей шляхом роздумів над собою; як відбувається самопізнання внутрішніх актів і психічних станів [3].

Сьогодні не вистачає часу на деякі особисті справи через щільний графік зайнятості, проте спостерігати за людьми, аналізувати те, що побачили або почули, можна завжди, було би бажання. Вважаємо, що значеннєвість рефлексії стає визначально-переважаючою і полягає у тому, щоб: провести ретельний самоаналіз внутрішнього стану душі; визнати і критичним поглядом оцінити власні помилки та гріхи; на підставі цього аналізу зробити правильні висновки. Особливо значущим є факт реального визнання того, що душа вимагає не тільки самоаналізу, але й покаяння, оскільки лише після щирого каяття з'являється потужна життєдайна сила – катарсис (самоочищення) душі.

Зазвичай таке відчуття і сприйняття навколишньої дійсності великою мірою залежить від самої людини, її індивідуальних особливостей, проте надзвичайно важливо, щоб самоаналіз не закінчився повним виправданням себе, що зведе роботу нанівець. Науковці вважають, що на рівні самосвідомості таке внутрішнє неузгодження позицій становить конфліктний смисл "Я", який за певних умов запускає процеси самосвідомості, спрямовані на перегляд внутрішнього неузгодження. Напр., невдалу самореалізацію суб'єкт пояснює як факт, викликаний зовнішніми обставинами, та зняттям із себе власної відповідальності. Таким поясненням невдалої самореалізації суб'єкт заспокоює свою внутрішню неузгодженість через самовиправдання. Натомість у разі визнання суб'єктом власної відповідальності за результати невдалої самореалізації внутрішнє неузгодження формує шлях для розвитку особистості, який і є рефлексивно-розвиваючим, тому сприяє розвитку ідей, націлених на вирішення проблем самореалізації [2].

Важливо усвідомити, що людина, яка не працює над удосконаленням розвитку здатностей до самоспостереження і самоаналізу, буде неодноразово повторювати власні помилки навіть у схожих ситуаціях, не розуміючи їхніх причин, і звинувачувати кого завгодно, окрім себе. Для усунення цих недоліків, накопичення корисного рефлексійного досвіду і, нарешті, особистісного і професійного зростання застосовують методи рефлексії [5].

На нашу думку, оволодіння методами рефлексії для майбутніх соціальних працівників має вагоме особистісне і професійне значення у сенсі подальшого навчання клієнтів соціальної роботи таких аспектів, як: постійне звернення уваги та контроль над своїм "Я"; ретельне вивчення і розуміння того, як влаштований

власний внутрішній духовний світ і внутрішній світ інших людей. Це важливо для реального розуміння і своєчасної допомоги людині, котра звернулася по допомогу до соціального працівника, особливо тих клієнтів, які перебувають у складній життєвій ситуації. Отже, відповіді на більшість проблем знаходяться всередині та залежать від рефлексивного досвіду і сформованості рефлексивних умінь.

Поглиблюючи логіку наукового пізнання, було запропоновано майбутнім соціальним працівникам: провести власне спостереження і проаналізувати, наскільки ж глибоко за умов сьогодення вкоренилася рефлексія у повсякденному життєвому побуті людей? Висновок, зроблений на основі цих спостережень та аналізу їхніх результатів, виявився на диво незвичайним. Факт незвичайності полягав у тому, що підсумкова думка складається начебто одна, а можливостей, які надаються дійсно сформованими рефлексивними вміннями, – багато. Серед аспектів вдосконалення рефлексивних умінь студенти виокремили такі:

- аналіз своїх думок і подальше спостереження за результатами аналізу;
- виокремлення головного сенсу аналізу та його подальший синтез;
- оціночну роботу мислення як “стороннього спостерігача”;
- самооцінку власної поведінки у різних ситуаціях і подальшу її корекцію у разі необхідності;
- очищення свідомості від “бруду” (негативних думок, заздрості, злості).

Зробимо акцент на тому, що студенти помітили: внаслідок очищення своєї свідомості вагання і сумніви, які були раніше, проходять самі по собі; відбувається відновлення і перевтілення, а надалі можна використовувати моделі впевненої поведінки. До того ж внаслідок глибшого занурення з метою пізнання себе виявляються приховані потенційні можливості, які згодом переосмислюються і перетворюються у корисні та дієздатні.

Варто звернути увагу й на те, що особливого значення за сучасних умов підвищених вимог до особистості набуває зростання ролі особистісної рефлексії, котра передбачає: активізацію принципу саморозвитку особистості; здійснення людиною самоаналізу; дослідження власних внутрішніх ресурсів та особливостей своєї поведінки, що пов'язані з переживаннями інших людей, які є учасниками соціальної взаємодії. Внаслідок проведення таких дослідницьких процедур людина усвідомлює себе по-новому, оскільки самоаналіз і розуміння причин своєї поведінки, співвіднесення власних емоційних почуттів і переживань із почуттями та переживаннями іншої людини дозволяє їй реально усвідомити наявність суперечностей у спілкуванні з іншими людьми, своєчасно відчутти виникнення передумов для конфліктної ситуації та побачити себе в ній ніби збоку, що у підсумку сприяє більш адекватній оцінці власної поведінки, не допущенню до конфліктної ситуації та прийняттю правильних рішень [6].

Узагальнюючи вищезазначене, зробимо акцент на тому, що особистісна рефлексія ідентифікується із процесами осмислення та переосмислення особистістю своєї внутрішньої суті. Науковці вважають, що переосмислення людиною інтелектуальних змістів (образів предметної ситуації) й особистісних змістів (образів, із якими особистість ототожнює своє “Я”) є механізмами їхньої зміни і продовження психічних новоутворень людини [1].

Важливо усвідомити, що значущою складовою частиною особистісної рефлексії є соціальна рефлексія, яка представляє, з одного боку, механізм самосвідомості, а з іншого – акт дослідження власного внутрішнього світу і поведінки, враховуючи соціальні очікування. Сформованість саме особистісної та соціальної рефлексії є важливим завданням для майбутніх соціальних працівників, оскільки: відіграє особливу роль у їхньому становленні як особистості та фахівця; сприяє розвитку їхньої рефлексивної свідомості на різних етапах онтогенезу та професійного самовизначення; задовольняє потреби клієнтів соціальної роботи у розумінні, підтримці, співчутті й оцінюванні самого себе. Формуючи особистісну та соціальну рефлексії, особистість визначається до: конкретних явищ, сфер діяльності, окремих людей, соціальних груп, норм, правил, цінностей навколишнього світу. Саме цінності є світоглядними орієнтирами, оскільки розкривають способи пізнання світу, відіграють важливу спонукальну роль у життєвій діяльності та творчості особистості. До того ж порівняння себе з людьми та світом сприяє життєвому самовизначенню особистості, особливо це стосується клієнтів соціальної роботи, які перебувають у складних життєвих обставинах [1]. Отже, рефлексія є порівняльно-оцінним механізмом, що розвивається і функціонує за умов спільної діяльності, передбачає необхідність та участь інших людей для розвитку рефлексивних процесів.

Як свідчать результати наукових досліджень, явище особистісної рефлексії розкривається ще й як усвідомлення суб'єктом детермінант і засобів власної діяльності. Саме це усвідомлення сприяє вдосконаленню діяльності, оскільки особистісна рефлексія як чинник оптимізації засобів і цілей діяльності безпосередньо пов'язана із соціальним виявленням суб'єкта. Отже, рефлексивно визначені способи діяльності особистості цілеспрямовано включаються у соціальний контекст. Внаслідок цього процес соціалізації, наприклад, підлітків відбувається уже не як стихійно-самодостатній, а як цілеспрямований і соціально-визначений пріоритет особистості. До того ж осмисленість власної думки, що актуалізується спілкуванням з однолітками, рідними та іншими людьми, має для них не відсторонений, а предметно-ситуативний характер [7].

Таким чином, розуміння себе та інших людей, усвідомлення образу власного і чужого “Я”, здатність до інтерпретації взаємних характеристик “Я” (оцінок і самооцінок) – ці рефлексивні компоненти актуалізуються під час комунікативної взаємодії, мають особливе значення і надають більше можливостей для комунікації соціальних працівників із клієнтами соціальної роботи під час вирішення соціальних проблем,

у які потрапляють клієнти соціальної роботи, перебуваючи у складних життєвих обставинах. Отже, саме наявність міжособистісної комунікації є первинною ланкою, з якою пов'язані подальші когнітивні процеси.

Важливо звернути увагу й на те, що у дослідженнях, спрямованих на визначення особистісної рефлексії, науковці наголошують на активізації аспектів саморозвитку особистості. Відповідно до цього рефлексія розглядається, як механізм, що забезпечує самообілізацію і самоорганізацію особистості за різних умов її існування: у звичайних, кризових і надзвичайних ситуаціях. Зокрема, механізм самообілізації полягає у переосмисленні причин виникнення конфлікту як особистої суперечності між наявною необхідністю і відносною неспроможністю досягти позитивного результату у конкретній ситуації. Натомість механізм самоорганізації передбачає можливість переосмислення і зміни особистого ставлення суб'єкта до власних способів дії, на підставі яких особистість формує інші наміри та ідеї з метою добитися успіху [4].

Конкретизуючи контекст механізмів самообілізації та самоорганізації у вирішальних соціальними працівниками ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи, перебуваючи у складних життєвих обставинах, можемо зробити однозначний висновок: слід навчити клієнтів спрямовувати вольові зусилля на оволодіння здатністю до переосмислення причин і змін особистого ставлення до власних проблем. Це надзвичайно важливо для надання клієнтам своєчасної допомоги, особливо тим, хто перебуває у складній життєвій або екстремальній ситуації. Наведемо положення одного з фундаторів соціальної педагогіки – П. Наторпа – про те, що жодна людина не спроможна допомогти іншій людині, оскільки історія людської цивілізації та її природні задатки свідчать, що людина насправді може найбільше допомогти тільки сама собі, тому найкраще, що можна зробити для неї – це навчити її цього [1].

Як же навчитися правильно рефлексувати? Науковці переконують, що для підвищення власного рівня рефлексії необхідно:

- 1) неухильно дотримуватися логічної послідовності й умов виконання дій;
- 2) спрямовувати увагу на адекватність, аналіз і контроль своїх дій;
- 3) утримуватися від крайніх оцінок своїх дій (жахливі або ідеальні), оскільки обидві оцінки заважають самовдосконаленню;
- 4) намагатися дивитися на себе очима стороннього спостерігача [4].

Резюмуючи вищезазначене, ми дійшли висновку про необхідність розвитку рефлексивних умінь у майбутніх соціальних працівників на етапі професійної підготовки у ЗВО, які передбачають врахування таких аспектів:

- 1) соціальний працівник у взаємодії із клієнтами має справу із проблемами, що потребують оперативного й ефективного вирішення;
- 2) професійна діяльність соціального працівника незалежно від специфіки соціальної роботи невід'ємно пов'язана зі спілкуванням із клієнтами;
- 3) відповідно до змінних умов соціально-економічної ситуації в суспільстві мають бути розроблені заходи по передбаченню варіантів змін методів і технологій соціальної роботи із клієнтами;
- 4) непередбачувані ситуації та змінні умови потребують від соціального працівника відповідального переосмислення як особистих дій, так і дій інших людей; постійного аналізу й оперативного прийняття адекватних рішень.

На нашу думку, розвиток професійно-рефлексивних умінь майбутніх соціальних працівників становить довготривалий і складний процес, тому починати його необхідно з першого курсу навчання у ЗВО. Для цього важливою умовою є формування рефлексивного середовища, починаючи з регулярного проведення низки рефлексивних тренінгів для майбутніх соціальних працівників із метою формування у них рефлексивних умінь і навичок: спочатку їхніх власних проблем (тренінги: особистісного зростання, міжособистісного спілкування, інтелектуального розвитку тощо); а згодом – практикувати проведення методичних тренінгів для набуття соціальними працівниками навичок організаційної (індивідуальної та групової) роботи з метою формування у клієнтів усвідомленого самовизначення.

Ще одним (не менш важливим) механізмом сприйняття людьми один одного є *емпатія*. Науковці тлумачать емпатію як свідоме розуміння емоційного стану іншої людини та здатність поділитися з нею досвідом, фактично відчуючи її емоції. Саме це відчуття є надзвичайно цінним для майбутніх соціальних працівників, оскільки спонукає до розуміння і допомоги людині, котра потрапила у складні життєві обставини. Додамо, що співпереживання стану іншої людини означає набагато більше, ніж виявлення жалю до неї або задоволення її вчинками – це і свідоме розуміння емоційного стану іншої людини; і спроможність розділити з нею такі емоції, як радість, гнів, страждання і т. д. Саме тоді, коли якась із емоцій змусила нас реально страждати, виникає потреба в діях, щоб звільнитися від страждань [5].

Як свідчать результати наукових досліджень, емпатія проявляється у формі емоційного відгуку однієї людини на переживання іншої завдяки розумінню її внутрішнього стану. Саме емпатія допомагає правильно уявити собі, що відчуває і переживає інша людина, як вона оцінює навколишній світ. Вивчення цієї тематики засвідчило: емпатія як феномен міжособистісного контакту сприяє регулюванню взаємовідносин між людьми й удосконаленню їхніх моральних якостей. Саме у процесі емпатичної комунікативної взаємодії формується система цінностей, яка у майбутньому позитивно впливає на прояви талантів і поведінки особистості. Поділяючи позиції дослідників, вважаємо, що в основі емпатії як процесу лежить механізм усві-

домленої або неусвідомленої ідентифікації, що пов'язує цю проблему зі здатністю порівнювати себе, свою особистість, поведінку і стан з іншими людьми [5].

Закцентуємо увагу й на тому, що емоційна форма емпатії зазвичай виникає під час безпосереднього сприйняття переживань іншої людини. До того ж емпатійне переживання може бути позитивним (радість, задоволення) і негативним (печаль, смуток). На нашу думку, логічною реакцією буде відсутність реакції соціального працівника за позитивного переживання клієнтом емоційного задоволення або радості, оскільки фахівець розуміє: клієнт не так потребує емоційного або дієвого відгуку, як у разі негативних емпатійних переживань (печаль, смуток), коли він дійсно потребує підтримки і співчуття від найближчого оточення.

Опираємося на положення, обґрунтовані науковцями, про те, що когнітивна емпатія інших людей (особливо емоційна і поведінкова) сприяє кращому взаєморозумінню у важких випробуваннях долі. Чим довірливіші зв'язки між людьми (друзями, подружжям, рідними), тим на вищий рівень емпатії між ними можна очікувати. До того ж форма емпатії також залежить від типу міжособистісних відносин. Так, якщо емоційна і когнітивна емпатія можливі за будь-яких типів стосунків (навіть між незнайомими людьми), то поведінкова і дієва властиві тільки для гуманної людини та стають очевидними лише у близьких стосунках [1].

Логічним вважаємо узагальнення про те, що людина з розвинутою емпатійною здатністю звертає свою увагу не стільки на власні емоції, скільки на страждання інших. Цей факт характеризує дуже цінну якість особистості взагалі, а для майбутніх соціальних працівників ця якість набуває професійної значущості, оскільки надання підтримки, допомоги та вияв емпатії до інших людей (близьких, рідних, друзів або зовсім незнайомих людей), особливо до тих, хто перебуває за складних життєвих умов, може суттєво полегшити їхній психологічний стан. Додамо, що така емпатія виникає природним шляхом, оскільки справжнє співчуття мотивує соціального працівника допомагати клієнтам у їх власних інтересах [5].

Для підтвердження логіки наукового пізнання було проведено опитування у групах майбутніх соціальних працівників (третій і четвертий курс). Анкета складалася із 18 запитань щодо рефлексії й емпатії. Прокоментуємо деякі з них. Так, на запитання анкети: "Чи дійсно Ви відчували під час проходження практики необхідність у вдосконаленні рефлексивних та емпатійних знань та умінь у вирішенні складних життєвих ситуацій клієнтів?" "Так" відповіли 97,4 % майбутніх соціальних працівників; 2,6 % були не впевнені, проте жоден не сказав "ні". Студенти розказували про конкретні приклади під час практики, які свідчили про те, що саме наявність емпатійних і рефлексивних знань та умінь допомогли їм під час практики у вирішенні ситуацій, у які потрапляли клієнти соціальної роботи. На інше запитання анкети: "Чи вважаєте Ви необхідним надалі розвивати рефлексивні й емпатійні уміння для вдосконалення професійної діяльності у соціальній сфері?" всі опитані студенти відповіли "Так" (100 %). Прокоментуємо ще одне запитання, яке, на нашу думку, має суттєве значення: "Які форми розвитку рефлексивних та емпатійних умінь Ви вважаєте найбільш дієвими для практичного використання?". Відповіді були такими: 93,7 % вважали, що необхідно більше проводити тренінгових занять як за тематикою, так і за кількістю годин, а 6,3 % пропонували на семінарсько-практичних заняттях організовувати дискусії та кожен тему заняття розглядати з погляду емпатії та рефлексії. Ми вважаємо ці пропозиції студентів слухними та взяли їх до виконання.

**Висновки.** Узагальнюючи вищезазначене, доцільно наголосити, що емпатія та рефлексія є важливими складовими частинами, які дають багато суттєвих можливостей для вирішення соціальними працівниками складних ситуацій, у які потрапляють клієнти соціальної роботи, та допомагають їм пережити психологічно складні життєві обставини.

Перспективи подальших наукових розвідок вбачаємо у розширенні тематики тренінгів і семінарських занять для вдосконалення емпатійних і рефлексивних умінь соціальних працівників.

#### *Використана література:*

1. Васильєва М. О. Формування професійної рефлексії майбутніх соціальних працівників у класичному університеті : автореф. дис. ... канд. пед. наук : 13.00.04. Київ, 2011. 21 с.
2. Ковальчук З. Я. Генетично-психологічні засади оптимізації педагогічної взаємодії : монографія / за ред. С. Д. Максименка. Львів, 2013. 610 с.
3. Комар Т. В. Генетичні чинники рефлексії. *Збірник наукових праць Ін-ту психології ім. Г. С. Костюка АПН України*. 2003. Т. 5, ч. 4. С. 168–174.
4. Котик І. О. Механізми рефлексії у процесі розвитку суб'єктності людини : автореф. дис. ... канд. псих. наук : 19.00.01. Київ, 2004. 20 с.
5. Кротенко В. І. Проблема емпатії в психологічній літературі. *Збірник наукових праць Нац. пед. ун-ту ім. М. П. Драгоманова. Серія Психологія*. Вип. 12. 2001. С. 89–96.
6. Мельничук І. Я. Формування рефлексивних механізмів цілеутворення у процесі розв'язання професійно-психологічних завдань : дис. ... канд. псих. наук : 19.00.07 / Нац. пед. ун-т ім. М. П. Драгоманова. Київ, 2001. 212 с.
7. Становських З. Л. Рефлексивні компоненти професійного самовизначення старшокласників : дис. ... канд. псих. наук : 19.00.07 / Ін-т педагогіки і психології проф. освіти АПН України. Київ, 2005. 271 с.

#### *References:*

1. Vasylieva M. O. (2011) Formuvannya profesiyanoi refleksiyi maybutnikh sotsialnykh pratsivnykiv u klasychnomu universyteti [Formation of professional reflection of future social workers in a classical university]: avtoref. dys. ... kand. ped. nauk: 13.00.04. Kyiv. 21 s. [in Ukrainian].

2. Kovalchuk Z. Ya. (2013) Genetychno-psykhologichni zasady optymizatsiyi pedagogichnoyi vzayemodiyi [Genetic and psychological principles of optimization of pedagogical interaction: monograph]: monografiya / za red. S. D. Maksymenka. Lviv. 610 s. [in Ukrainian].
3. Komar T. V. (2003) Genetychni chynnyky refleksiyi [Genetic factors of reflection]. *Zb. nauk. prats In-tu psykholohiyi im. G. S. Kostyuka APN Ukrayiny*. T. 5, ch. 4. S. 168-174. [in Ukrainian].
4. Kotyk I. O. (2004) Mekhanizmy refleksiyi u protsesi rozvytku sub'yektyvnosti lyudyny [Mechanisms of reflection in the process of development of human subjectivity]: avtoref. dys. ... kand. psyk. nauk: 19.00.01. Kyiv. 20 s. [in Ukrainian].
5. Krotenko V. I. (2001) Problema empatiyi v psykholohichnii literaturi [The problem of empathy in the psychological literature]. *Zb. nauk. prats. Nats. ped. un-ty im. M. P. Dragomanova. Seriya Psykholohiya*. Vyp. 12. S. 89-96. [in Ukrainian].
6. Melnychuk I. Ya. (2001) Formuvannya refleksyivnykh mekhanizmv tsileutvorenniya u protsesi rozv'yazannya profesiyno-psykhologichnykh zavdan [Formation of reflexive mechanisms of goal formation in the process of solving professional and psychological problems]: dys. ... kand. psyk. nauk: 19.00.07 / Nats. ped. un-t im. M. P. Dragomanova. Kyiv. 212 s. [in Ukrainian].
7. Stanovskyykh Z. L. (2005) Refleksyivni komponenty profesiyного samovyznachennya starshoklasnykiv [Reflexive components of professional self-determination of high school students]: dys. ... kand. psyk. nauk: 19.00.07 / In-t pedagogiky i psykholohiyi prof. osvity APN Ukrayiny. Kyiv. 271 s. [in Ukrainian].

**Chubuk R. V. Self-reflection and empathy as necessary components in solving complicated life situations of clients by social workers**

*The article is devoted to one of the most pressing problems of solving complicated life situations, in which clients of social work find themselves, by means of in-depth studying theoretical aspects of self-reflection and empathy to identify their interconnection and influence. In order to be able to change life circumstances and make responsible decisions, such a position is extremely important. It can be provided only by new knowledge and abilities that will contribute to the improvement of self-control skills. The study of this topic showed that empathy, as a phenomenon of interpersonal contacts, is developed only during interaction and communication with other people. Empathic interaction forms a system of values which contributes to the formation of emotional and volitional experience, the implementation of socially significant conditions of human life, socialization, self-determination. It determines the behavior of the individual which depends on the content and methods of upbringing.*

*Self-reflection is no less important mechanism for people to understand each other. Scientists explain the phenomenon of "self-reflection" as the individual's awareness of how they are perceived and evaluated by interlocutors, how they understand other people through self-reflection, self-knowledge of their inner acts and mental states. Self-reflection is a necessary condition for vital processes of human life and a real understanding of transformation. While studying the characteristics of a particular object, researchers not only realize the set of surrounding phenomena, evaluate and interpret their significant fragments, comprehend the facts, but also through self-reflection represent their own place in the environment. Reflection is one of the important factors of both personal and professional development. Due to self-knowledge, understanding one's own spiritual processes, a person forms the ability to self-improvement.*

**Key words:** *empathy, self-reflection, cognition, self-development of a person, mental state, humanistic values.*