

29. «Топ-5 навичок медіатора, необхідних в бізнесі» Український центр медіації та переговорів; <https://ukrmediation.com.ua/ua/korysna-informatsiia/statti/2089-perehovory-za-interesamy-tsinnist-modeli>

30. «Складові комунікативної компетентності педагога», Видавнича група «Основа» 31.05.2020 р: <https://osnova.com.ua/skladovi-komunikativnoi-kompetentnosti-pedagoga/>

31. Ханна Л. Міллер «Top 18 Conflict Resolution Skills Every Leader Needs» <https://leaders.com/articles/leadership/conflict-resolution-skills/>;

32. Основні засади навчання базовим навичкам медіатора / За заг. ред. К. Б. Наровської. К.: Видавець В. Захаренко, 2019. 32 с

33. Андрєєнкова В. Л., Левченко К. Б., Матвійчук М.М. (2018). Освітня програма факультативу «Вирішую конфлікти та будує мир навколо себе»: навч. посіб. Київ: Громадська організація «Ла Страда-Україна: <https://mon.gov.ua/storage/app/media/zagalna%20serednya/protidia-bulingu/3-programafakultativ.pdf>

**СОРОКА Д. А.**, студентка 4 курсу НАУКМА (Київ)

## **РОЛЬ ЕМПАТІЇ У ВИРІШЕННІ КОНФЛІКТІВ У ТЕХНІЧНИХ ПРАЦІВНИКІВ**

### **Вступ.**

У сучасному технологічному світі, де більшість процесів автоматизовано, зростає потреба у розвитку soft skills, таких як емпатія. Технічні спеціалісти, попри високу професійну підготовку, часто стикаються з конфліктами, що виникають через відмінності у підходах до вирішення завдань, різні стилі роботи та труднощі у комунікації. Емпатія, як здатність розуміти, відчувати і враховувати емоції інших людей, є ключовою навичкою для успішної взаємодії не лише між членами команди, але й у взаєминах з клієнтами та керівництвом. Завдяки емпатії можна значно знизити рівень напруженості у колективі, перетворюючи конфлікти на можливості для вдосконалення комунікацій та досягнення спільних цілей, що позитивно впливає на загальну продуктивність. [3, с. 100].

### **Виклад основного матеріалу.**

Технічні фахівці, зосереджуючись на технологічних аспектах своєї роботи, інколи не приділяють належної уваги емоційній взаємодії у команді. Такий підхід може призвести до погіршення якості комунікацій, викликати непорозуміння і навіть провокувати конфлікти. Високий рівень відповідальності та стресу, що супроводжують технічну роботу, часто змушують спеціалістів швидко приймати рішення, що підвищує ризик емоційних реакцій. У таких умовах емпатія стає надзвичайно важливим інструментом для збереження гармонійної атмосфери у колективі, допомагаючи уникнути ескалації проблем і знаходити компромісні рішення.

Окрім цього, технічні спеціалісти нерідко працюють під тиском жорстких дедлайнів, де кожне рішення може мати серйозні наслідки для всього проекту

або навіть компанії. У такій ситуації емоції, зокрема стрес, розчарування або відчуття тиску, можуть виникати частіше, ніж у інших сферах діяльності. Відсутність належного рівня емпатії може не тільки загострювати конфлікти, але й ускладнювати комунікацію під час розв'язання складних технічних завдань. Це може призвести до зниження продуктивності, оскільки розчаровані члени команди не здатні ефективно співпрацювати в атмосфері напруженості.

Емпатія є критично важливою для побудови продуктивної комунікації у технічних командах, оскільки вона сприяє кращому розумінню не лише технічних аспектів, але й потреб та мотивації колег. Наприклад, коли один із членів команди не погоджується з прийнятим рішенням або запропонованим підходом до виконання завдання, емпатія допомагає зрозуміти причини цієї незгоди і знайти рішення, яке задовольнить обидві сторони. У цьому контексті емпатія стає інструментом, що дозволяє перетворити потенційні конфлікти на конструктивні обговорення, уникнути ескалації напруги і сприяти досягненню спільних цілей.

Емпатія має особливе значення для лідерів і керівників технічних команд. Керівники, які володіють високим рівнем емпатії, здатні краще розуміти потреби своїх підлеглих, що дозволяє їм приймати більш зважені та обгрунтовані рішення. Вони створюють сприятливу робочу атмосферу, де кожен член команди відчуває себе почутим і зрозумілим. Це, у свою чергу, знижує рівень стресу серед співробітників, допомагає уникати конфліктів та сприяє підвищенню загальної продуктивності команди.

Емпатія також сприяє розвитку довіри між членами команди. Довіра є одним із ключових елементів успішної командної роботи, оскільки вона знижує рівень напруженості та сприяє відкритому обміну інформацією. Коли співробітники відчувають, що їхні емоції та потреби розуміють, це підвищує їхню мотивацію і залученість у процес роботи. Як результат, робота стає більш ефективною, а команда досягає своїх цілей швидше та з меншими втратами.

У технічних сферах також часто виникає необхідність спілкуватися з колегами з інших відділів або з клієнтами, які можуть не мати технічних знань. Емпатія дозволяє технічним фахівцям краще зрозуміти точку зору і потреби представників інших відділів або клієнтів, що сприяє уникненню конфліктів і покращує координацію роботи. Наприклад, при розробці нового продукту технічні фахівці повинні враховувати не лише технічні вимоги, але й потреби кінцевих користувачів, які можуть бути незнайомі з технічними аспектами продукту. Емпатія допомагає краще зрозуміти ці потреби і створювати продукти, що відповідають очікуванням користувачів.

Крім цього, технічним фахівцям нерідко доводиться співпрацювати з клієнтами, які не завжди можуть чітко сформулювати свої вимоги. Емпатія у таких випадках дозволяє краще зрозуміти справжні потреби клієнтів і запропонувати рішення, яке найбільш точно відповідатиме їхнім очікуванням. Цей підхід не лише покращує взаємодію з клієнтами, але й допомагає підвищити рівень їхнього задоволення результатом роботи команди.

Активне слухання, як одна з ключових складових емпатії, допомагає покращити комунікацію у технічних командах. Ця навичка передбачає не лише сприйняття інформації, але й виявлення емоційних аспектів, які можуть бути важливими для розуміння суті проблеми. Це дозволяє не тільки вирішувати

поточні завдання, але й покращувати загальну робочу атмосферу в колективі, що сприяє більш ефективній командній роботі.

У рамках курсової роботи було проведено дослідження рівня емпатії серед студентів технічних спеціальностей, яке показало, що більшість технарів виявляють низький рівень емпатії (76%). Це може свідчити про їхню меншу схильність до співчуття та розуміння емоцій інших людей. Дослідження також виявило, що технарі мають високий рівень інтернального локусу контролю, тобто схильність вважати, що успіх або невдача залежать від їхніх власних зусиль та внутрішніх ресурсів.

Розвиток емпатії серед технічних фахівців допомагає їм краще адаптуватися до змін та нових викликів, що виникають у процесі роботи. У сучасному світі, де технології постійно змінюються, здатність швидко адаптуватися є ключовою для досягнення успіху. Емпатія дозволяє краще сприймати зміни і швидше знаходити спільну мову з іншими членами команди. Вона також допомагає у вирішенні конфліктів, сприяючи поліпшенню комунікації, зменшенню напруги та підвищенню загальної ефективності роботи команди.

### **Висновки.**

Отже, емпатія є вирішальним фактором для створення гармонійного робочого середовища у технічних командах. Технічні фахівці, які володіють цією навичкою, здатні краще розуміти потреби колег і клієнтів, що дозволяє уникати конфліктів і покращувати робочі процеси. Розвиток емпатії у технічних командах є необхідною умовою для досягнення спільних цілей, підвищення продуктивності та створення сприятливої атмосфери для ефективною співпраці.

### **Список використаних джерел**

1. Гоулман Д. Емоційний інтелект: Чому він може важити більше, ніж IQ. - Харків: Книжковий клуб "Клуб сімейного дозвілля", 2017. - 432 с.
2. Кейтлін Уголік Філіпс. Майбутнє почуттів. Розвиток емпатії в світі одержимому технологіями / Переклад - Надія Хаєцька. - 2020. - 176 с.
3. Синявський В.В., Сергеєнкова О.П. Психологічний словник. - 2007. - 640 с.

**СТОЖОК ЛЮДМИЛА ГРИГОРІВНА**, к.е.н., постдокторантка кафедри соціоекономіки та управління персоналом, КНЕУ імені Вадима Гетьмана, (м. Київ)

## **НЕВИЗНАЧЕНІСТЬ ЯК ЧИННИК ПОСИЛЕННЯ СОЦІАЛЬНОЇ НЕРІВНОСТІ**

Соціально-економічний розвиток України за період незалежності супроводжувався постійними потрясіннями. Але російсько-українська війна з її наслідками – це потрясіння, які породили поняття «зруйнована країна» та «покоління ізоляції», що, звісно, має негативний вплив як на сучасний стан, так і на майбутнє відновлення та розвитку країни, а також на забезпечення якості та