

УДК 005.95-055:378.4

DOI: [https://doi.org/10.18524/2707-3335.2025.1\(33\).331915](https://doi.org/10.18524/2707-3335.2025.1(33).331915)

Польовик Світлана Миколаївна

кандидат наук із соціальних комунікацій,

старший науковий співробітник

Фонду Президентів України

Національної бібліотеки України імені В. І. Вернадського

вул. Володимирська, 62, м. Київ, 01033, Україна

тел.: (044) 218 14 13

e-mail: spolevik1968@gmail.com

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-5960-527X>

ЕМПАТІЯ В БІБЛІОТЕЧНІЙ ПРОФЕСІЇ: ТЕОРЕТИЧНИЙ АНАЛІЗ

Стаття присвячена аналізу поняття емпатії в контексті її впливу на професійні якості бібліотекарів. Основою статті є виявлення різних теоретичних підходів до інтерпретації явища емпатії як багатокомпонентних соціально-психологічних характеристик бібліотечних фахівців, що впливають на ефективність їх комунікації з читачами. У статті акцентовано увагу на значенні емпатії як професійно значущої психологічної якості бібліотекарів, яка крім того, що суттєво впливає на особистість в цілому, підвищує мотиваційні функції та продуктивність діяльності, а також здатна вдосконалити спілкування, лідерські навички та вміння вирішувати конфлікти, підвищувати задоволення від роботи. З'ясовано, що розвиток певних емпатійних навичок зумовлює їх залучення до процесів прийняття рішень та сприяння розвитку відповідних знань і умінь в процесі комунікації, що є важливим важелем на підтримку бібліотечного персоналу на всіх рівнях спілкування з користувачами бібліотеки з урахуванням усіх психологічних особливостей та культурних традицій і, в довгостроковій перспективі, надання більш ефективного сервісу. Встановлено, що, виконуючи роль джерела соціальної та емоційної психологічної підтримки, емпатія є когнітивно-поведінковою властивістю, яка може бути культивована за допомогою освіти. Навчальні програми з дисципліни «Психологія» на бібліотечному факультеті спеціалізованих учбових закладів мають більше уваги приділяти проблемі емпатії, постійно удосконалювати психологічну освіту майбутніх бібліотечних фахівців. В даному контексті акцент на розвиток емпатії повинен бути відображений і в програмах підвищення кваліфікації бібліотекарів. Наголошено, що сприяння подальшій розробці освітніх програм для бібліотекарів щодо розвитку емпатійних навичок зумовить формування позитивного іміджа сучасної бібліотеки та її фахівців.

Ключові слова: бібліотекар, комунікаційні здібності, емпатія, психологічні особливості, інформаційне середовище, проблеми мотивації.

Постановка проблеми дослідження. Формування інформаційного суспільства вплинуло на розвиток бібліотеки та роботу бібліотекарів, привнісши зміни в їх професійну підготовку. Суть цих змін визначається новим змістом соціальної ролі бібліотекарів, збільшенням вимог до їх комунікаційних навичок, що дозволяє більш повно задовольнити інформаційні потреби сучасних користувачів. Звідси інтерес до проблеми спілкування в бібліотеці в цілому та способів комунікації в режимі бібліотекар-читач, зокрема. На наш погляд, наразі однією з важливих навичок для ефективності бібліотечних послуг серед різних способів спілкування є емпатія. Саме ця здібність створює умови для підвищення соціальної ролі та покращення іміджу бібліотечної професії.

Актуальність дослідження. Актуалізація такого поняття як «емпатія» в бібліотечній сфері наразі зумовлена тими подіями, які переживають українці під час повномасштабної російської агресії. Важливою якістю сьогодення повинно бути співпереживання, тобто здатність переживати емоційний зв'язок з людьми, встановлювати цей зв'язок, бути щирим і людським, адже війна через травматизацію проявляється в емоційній виснаженості, пригніченості та втраті емпатії. Постійний стрес, травматичні події нерідко призводять до емоційного виснаження, коли людина просто вже не має сил на співчуття. На наш погляд, сьогодні емпатійні навички – це один із важливих інструментів для підвищення ефективності комунікації у всіх сферах життєдіяльності, зокрема в бібліотечній. Дійсно, емпатія впливає на спілкування і почуття розуміння між бібліотекарями та користувачами бібліотеки. Ступінь співпереживання бібліотекаря впливає на користувача в контексті забезпечення успішної взаємодії, дозволяє забезпечити атмосферу відвертості та довіри в спілкуванні, сприяє встановленню хороших взаємовідносин між комунікантами.

Аналіз останніх досліджень. Дослідження психологічного феномена емпатії в бібліотечній професії були проведені такими зарубіжними вченими як С. Грін [11], Д. Шеррер [17], А. Комбс [8], Д. Авіла [8], В. Перкі [8], С. Файн [9], Е. Бішоп [7], М. Афолабі [4], К. Роджерс [15], С. Белл [5], Б. Берд [6], К. Вілсон [6], А. Д. Шелмердін [16], С. Р. Ранганатан [14], А. Філліпс [13], Дж. Мейсон [12], І.-М. Граф [10], М. Сатор [10] та ін. Серед вітчизняних науковців бібліотечної сфери слід виокремити Н. Г. Грабар [1, 2], яка вивчає проблеми професійного спілкування в комунікаційному просторі бібліотеки, та Ю. Є. Петрухно [3] щодо міжособистісних відносин у кодексах бібліотечної етики, зокрема в контексті емпатії. Хоча час від часу статті про психологічні аспекти бібліотечної роботи з'являлися, ніколи не було комплексного дослідження, яке б всебічно розглядало проблему емпатійних навичок бібліотекарів через призму теоретичного аналізу.

У нашому дослідженні ми хочемо акцентувати увагу на вивченні емпатії як професійно значущої психологічної якості бібліотекарів, яка крім того, що суттєво впливає на особистість в цілому, підвищує мотиваційні функції та продуктивність діяльності. У даному контексті слід згадати Ю. Є. Петрухно, на

думку якої, «міжособистісні відносини – визначний фактор у процесі комунікації, які складаються в ході ділових і творчих контактів – офіційних та неофіційних внаслідок здатності людей емоційно сприймати один одного – емпатії» [3, с. 22].

Мета роботи – проаналізувати теоретичні підходи до проблеми емпатії у формуванні особистісних якостей бібліотечних працівників для підвищення їх комунікаційних можливостей в роботі з читацькою аудиторією.

Виклад основного матеріалу. Психологія є важливим фактором практично у всіх аспектах бібліотечної справи. Крім очікуваних психологічних проблем, властивих будь-якій професії, існують психологічні аспекти, які є унікальними для бібліотечної роботи. Тривалий час психологія була зайнята дослідженням патологічних явищ, психічних захворювань та виявленням способів лікування людей з емоційними проблемами. Цей фокус на негатив був підживлений декількома історичними факторами, серед яких психоаналіз З. Фрейда та його детермінований акцент на неврозах. В останні кілька років невелике, але зростаюче число психологів, зробили висновок про те, що в галузі психології зроблено занадто великий акцент на негативному аспекті поведінки людини. Вони вважають, що настав час психології звернути свою увагу на вивчення позитивних людських якостей, до яких належать такі психічні стани як емпатія, оптимізм, щастя, радість, альтруїзм, творчість та ін. Цей новий акцент на оптимальному функціонуванні людини стоїть на різкому контрасті з акцентом на емоційності та поведінковій дисфункції, яка характеризувала сферу психології з початку останнього століття.

Значна частина психологів зосередилися на дослідженні проблем окремих професій, щоб визначити та виправити слабкі місця у поведінці працівників. Аналізуючи більшість досліджень щодо психологічних особливостей бібліотекарів, помітно, що вони виокремлюють, насамперед, такі якості «як небажання змінюватися, стрес, психологічне вигорання, міжособистісний конфлікт, проблеми мотивації та труднощі у спілкуванні» [16, с. 344].

Інші дослідження теж свідчать про те, що існують реальні психологічні проблеми, з якими стикаються бібліотекарі у своїй повсякденній роботі. Ще в 1879 р. С. Грін зазначив, що «якщо ви завоюєте повагу та довіру читачів і вони вважають вас легкодоступними в спілкуванні, то у вас відкриваються великі можливості для стимулювання такого користувача в плані отримання та розширення вже наявних у нього знань» [11, с. 31]. Автор наголошував, що «один з кращих способів зробити бібліотеку популярною – вільно спілкуватися з її користувачами і всіляко допомагати їм» [11, с. 32]. На жаль, в сучасних реаліях для бібліотекарів «співвідношення спілкування та комунікації залишається поки що відкритим питанням», про що свідчать дослідження, проведені Н. Г. Грабар у процесі визначення основних функцій для спілкування у бібліотеках [1, 2].

Визначення професійних навичок необхідних бібліотекарям для того, щоб залишатися актуальними, належить Д. Шеррер. Дослідниця зосереджується в основному на «м'яких» навичках і пропонує найбільш важливі з них:

- навички міжособистісного спілкування: «Ми повинні бути в змозі передати енергію, готовність, співчуття, повагу, відкритість і щирість, щоб допомогти користувачам в їх пошуках інформації» [17, с. 14];
- особисті якості чи атрибути: «Бібліотекарі повинні бути доступними, завзятими, творчими, надійними, чесними і здатними реалізувати ідеї або завдання. Вони повинні володіти організаційними навичками та навичками управління часом і вміти регулярно розставляти пріоритети» [17, с. 16];
- зобов'язання щодо обслуговування: «Хороше обслуговування, однак, є результатом особистої прихильності та ідеалізму, врівноваженого розуміння, яке сприяє задоволенню потреб користувачів» [17, с. 16].

Останній пункт є особливо важливим, вважає І.-М. Граф, адже бути бібліотекарем – це зобов'язання, схоже на зобов'язання медсестри або психолога, які сприяють розв'язанню проблем фізичного, психологічного, інтелектуального чи емоційного стану людини [10, с. 2]. С. Файн, психолог, який займався переважно дослідженнями в галузі бібліотечних та інформаційних наук, вважає, що у бібліотекарів є багато можливостей зайняти позицію консультанта. Він стверджує, що концепція «бібліотекар як консультант відноситься до цієї міжособистісної функції, а не до ролі терапевта, якщо ми розглядаємо консультування як умову психологічного середовища, тоді момент консультування може мати місце де завгодно і за будь-яких обставин» [9, с. 80].

В основі процесу консультування лежить емпатія, як співпереживання емоційного стану іншої людини, як здатність бачити світ очима іншої людини. А. Комбс, Д. Авіла і В. Перкі ідентифікують емпатію як «основного гравця» у взаємодії бібліотекаря з користувачами, і, як вони зазначають, «немає необхідності відмовлятися від своєї власної реальності, щоб зрозуміти реальність іншого, а потрібна готовність визнати, що чийсь спосіб сприйняття однаково реальні для нього» [8, с. 132]. М. Афолабі додає до вищезазначеного повагу і справжність – інші концепції міжособистісного спілкування, які можна використовувати в бібліотеці [4, с. 32]. Для дослідника характерне визначення справжності, якою володіють бібліотекарі, «які хочуть бути відкритими і чесними стосовно самих себе, і саме тому мають величезну перевагу» [3, с. 36]. Згідно з твердженням М. Афолабі, «вони можуть забути самих себе і тому набагато більш вільно віддають себе виконанню поставленого завдання, а їх взаємодії мають тенденцію бути прямими, нескладними і, отже, більш придатними» [4, с. 34].

На думку А. Комбс, Д. Авіла та В. Перкі, бібліотекарі мають володіти кількома рисами: «вони добре знають і вірять в те, що вони знають, вони зосереджені на людях, вони відчують себе адекватними як особистість і можуть ділитися собою для створення відносин, вони вірять у своє призначення, вони викорис-

товують метод / техніку, яка підходить їм і є ефективною саме для них» [8, с. 10]. У даному контексті суттєвою є «Я-концепція» в теорії Е. Бішопа про свідоме служіння, яка базується на саморефлексивній практиці – це ланцюг, який пронизує і з'єднує елементи свідомого служіння, що складаються з чотирьох різних, але взаємопов'язаних компонентів: самосвідомості, грамотного спілкування, трансформуючих відносин і творчого спілкування. Свідоме служіння будується на основі присутності, залученості, зв'язку, обізнаності та зацікавленості, що створює для практикуючих простір не тільки для того, щоб пізнавати себе як людей і професіоналів, але і для того, щоб донести суть того, ким вони є, що в кінцевому підсумку посилює якість обслуговування інших [7, с. 233].

Відомий в області гуманістичної психології та освіти психолог К. Роджерс зазначав, що, «будучи психологічним консультантом, виявив, що розмовляти з людьми, давати поради, пояснювати факти, розповідати їм, що означає їх поведінка, не допомагає, але потроху я дізнався, що якщо я довіряю їм більше, як по суті компетентним людям, якщо я дійсно був з ними собою, якщо я намагався зрозуміти їх так, як вони відчували і сприймали себе зсередини, то починався конструктивний процес» [15, с. 235].

Аналізуючи підходи С. Годіна до розуміння сучасної бібліотеки, С. Белл підкреслював, що «він порадив нам гуманізувати бібліотеку, увійти в співтовариство і створити інституцію не про ресурси та технології, а про нас і нам потрібно було відкрити ворота для себе, що закладає основу для розвитку відносин і тоді спільнота, навіть скептики, зрозуміють нашу значущість» [5, с. 53].

Результатом емпіричного дослідження, проведеного Б. Бірді та К. Вілсон, стало твердження про необхідність розвивати емоційну реакцію, яка формується під впливом особистостісних якостей, систем переконань та інших характеристики, проте «розвиток певних емпатійних навичок може бути заохочений шляхом надання співробітникам бібліотек потрібних знань і залучення їх до процесів прийняття рішень, що сприятиме розвитку відповідних навичок» [6, с. 82].

Таким чином, теоретичний аналіз емпатії засвідчив, що бібліотекарі виконують три важливі ролі: бібліотекарі як інформаційний ресурс, бібліотекарі як освітній ресурс і бібліотекарі як джерело соціальної та емоційної психологічної підтримки. У даному контексті емпатію можна розглядати як основний атрибут бібліотечної справи поряд з професіоналізмом.

У повсякденному житті розвиток певних емпатійних навичок зумовлює їх залучення до процесів прийняття рішень та сприяння розвитку відповідних знань та умінь в процесі комунікації з читацькою аудиторією. На нашу думку, це важливий висновок на підтримку бібліотечного персоналу на всіх рівнях спілкування з користувачами бібліотеки з урахуванням усіх психологічних особливостей та культурних традицій і, в довгостроковій перспективі, надавати більш ефективний сервіс.

У свою чергу, здатність до емпатії є поняттям абстрактним за своєю суттю, його інтерпретація буде змінюватися від однієї людини до іншої. Як слушно зауважив Д. Мейсон, «якісний підхід до визначення тенденцій розвитку сучасних бібліотек неможливий без проведення поглибленого дослідження впливу співпереживання на надання бібліотечних послуг» [12, с. 225].

Одним із прикладів емпатії в бібліотечній сфері є «П'ять законів бібліотечної справи» Ш. Р. Ранганатана, індійського математика і бібліотекаря, який створив ці закони в 1930-х роках минулого століття:

1. Книги призначені для користування ними.
2. Книги призначені для всіх, або кожному читачеві – його книгу.
3. Кожній книзі – її читача.
4. Бережіть час читача.
5. Бібліотека – зростаючий організм [14].

Співчуття є частиною кожного з цих законів, відображаючи глибоке розуміння бібліотеки. Завдяки законам Ш. Р. Ранганатана, розуміння бібліотеки виходить за межі установи, позбавленої емоцій. Натомість закони свідчать про те, що бібліотеки постійно змінюються, а бібліотекарі мають бажання спілкуватися і задовольняти попит своїх користувачів.

Можна зазначити, що бібліотекарі створюють один з небагатьох суспільних просторів, який прагне забезпечити ефективне комунікативне середовище. У бібліотечній практиці, розвиток навичок емпатії є одними з основних факторів для створення такого середовища. Саме тому бібліотекарям слід «звернути на шлях самонавчання і роздумів, щоб продемонструвати свою емпатію» [13]. Фахівцям бібліотечної сфери необхідно розвивати емпатійні навички і змінити методи спільної роботи, щоб по-справжньому змінити професію і бібліотеку. Вміння проявляти співчуття до інших може допомогти стати кращими лідерами і більш дбайливими, етичними бібліотекарями. Необхідно привнести різноманітність і співпереживання в професійну та організаційну взаємодію, тому що комунікація з реальними людьми, їхнім досвідом та історіями, поглиблює розуміння і формує стратегії для таких необхідних змін в бібліотечній професії.

Висновки. Теоретичний аналіз емпатії, як професійної характеристики та способу комунікації бібліотекарів, показав, що взаємодія між бібліотечними фахівцями та читачами підкреслює необхідність розвитку емпатії особливо в період кризових ситуацій, зокрема російсько-української війни. Акцентовано увагу на значенні емпатії як професійно значущої психологічної якості бібліотекарів, яка крім того, що суттєво впливає на особистість в цілому, підвищує мотиваційні функції та продуктивність діяльності, а також здатна вдосконалити спілкування, лідерські навички та вміння вирішувати конфлікти і підвищувати задоволення від роботи. З'ясовано, що розвиток певних емпатійних навичок зумовлює їх залучення до процесів прийняття рішень та сприяння розвитку відповідних знань і умінь в процесі комунікації з читачами, що є важливим важелем на підтримку бібліотечного персоналу на всіх рівнях спілкування

з користувачами бібліотеки з урахуванням усіх психологічних особливостей та культурних традицій і, в довгостроковій перспективі, надання більш ефективного сервісу. Встановлено, що, виконуючи роль джерела соціальної та емоційної психологічної підтримки, емпатія є когнітивно-поведінковою властивістю, яка може бути розвинута за допомогою освіти, зокрема навчальні програми з дисципліни «Психологія» на бібліотечному факультеті спеціалізованих учбових закладів мають більше уваги приділяти проблемі емпатії. Наголошено на удосконаленні програм курсів підвищення кваліфікації щодо вивчення психологічних аспектів бібліотечної діяльності та необхідності самоосвіти бібліотекарів. Констатовано, що сприяння подальшій розробці освітніх програм для бібліотекарів щодо розвитку емпатійних навичок сприятиме формуванню позитивного іміджа сучасного бібліотекаря.

Список використаної літератури

1. *Грабар Н. Г.* Бібліотечне спілкування як об'єкт дослідження і практика здійснення / Н. Грабар // Бібліотекознавство. Документознавство. Інформологія. – 2011. – № 4. – С. 36–40. – Відомості доступні також через Інтернет: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_4_7 (дата звернення: 10.03.2025).
2. *Грабар Н.* Професійне спілкування в комунікаційному просторі бібліотеки / Н. Грабар // Вісн. Кн. палати. – 2015. – № 5. – С. 12–15. – Відомості доступні також через Інтернет: http://nbuv.gov.ua/UJRN/vkr_2015_5_6 (дата звернення: 10.03.2025).
3. *Петрухно Ю. С.* Міжособистісні відносини в кодексах бібліотечної етики: міжнародна практика інституалізації / Ю. С. Петрухно // Вісн. Кн. палати. – 2002. – № 1. – С. 22–25.
4. *Afolabi M.* The application of counselling concepts to interviewing in reference services / M. Afolabi // Library Review. – 1992. – № 41 (4). – Р. 31–37. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242539210017699/full/html> (дата звернення: 10.03.2025).
5. *Bell S.* From gatekeepers to gate-openers / S. Bell // American Libraries. – 2009. – Vol. 40, no. 8/9. – Р. 50–53. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://scholarshare.temple.edu/items/38f9d08c-8aea-4bc8-8199-5cf1c3734098> (дата звернення: 10.03.2025).
6. *Birdi B.* The nature and role of empathy in public librarianship / B. Birdi, K. Wilson // Journal of Librarianship and Information Science. – 2009. – Vol. 41, iss. 2. – Р. 81–89. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000609102827> (дата звернення: 10.03.2025).
7. *Bishop E.* Enhancing self-reflective practice and conscious service in the helping professions: The value of informal learning / E. Bishop // Measuring and analyzing informal learning in the digital age / ed.: O. Mejiuni, P. Cranton, O. Táiwò. – Hershey, PA : Information Age, 2015. – Р. 233–249. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://www.igi-global.com/gateway/chapter/129887> (дата звернення: 10.03.2025).
8. *Combs A. C.* Helping relationships : Basic concept for the helping profession / A. C. Combs, D. L. Avila., W. W. Purkey. – Boston : Allyn & Bacon, 1978. – 360 p.
9. *Fine S.* Librarians and the art of helping / S. Fine // The Reference Librarian. – 1997. – Vol. 28, iss. 59. – Р. 77–91. – Відомості доступні також через Інтернет: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v28n59_09 (дата звернення: 10.03.2025). https://doi.org/10.1300/J120v28n59_09
10. *Graf E.-M.* Discourses of helping professions / E.-M. Graf, M. Sator. – Amsterdam : John Benjamins Publishing Company, 2014. – 320 p. <https://doi.org/10.1075/pbns.252>
11. *Green S. S.* Sensational fiction in public libraries, and, Personal relations between librarians and readers: Two papers read at meetings of librarians / S. S. Green. – Worcester : Press of C. Hamilton, 1879. – 150 p.
12. *Mason J.* Qualitative Interviewing : Asking, Listening and Interpreting. Qualitative Research in Action / J. Mason. – London : Sage, 2002. – 241 p.
13. *Phillips A.* Understanding empathetic services: The role of empathy in everyday library work / A. Phillips // Journal of Research on Libraries and Young Adults. – 2017. – Vol. 8, № 1. – Р. 1–27. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://www.yalsa.ala.org/jrlya/2017/07/understanding-empathetic-services-the-role-of-empathy-in-everyday-library-work/> (дата звернення: 10.03.2025).

14. Ranganathan S. R. The Five Laws of Library Science [Електронний ресурс] / S. R. Ranganathan. – Madras, India : Library Association ; London, UK : Edward Goldston, 1931. – Режим доступу: <http://dlist.sir.arizona> (дата звернення: 10.03.2025). – Назва з екрана.
15. Rogers C. R. Significant Learning: In therapy and in education / C. R. Rogers // *Educational Leadership*. – 1959. – Vol. 16, iss. 4. – P. 232–242. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://files.ascd.org> (дата звернення: 10.03.2025).
16. Shelmerdine A. J. Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions / A. J. Shelmerdine // *Journal of the Australian Library and Information Association*. – 2018. – Vol. 67, iss. 4. – P. 343–352. – Відомості доступні також через Інтернет: <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/24750158.2018.1534281><https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/24750158.2018.1534281> (дата звернення: 10.03.2025). <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1534281>
17. Sherrer J. Thriving in changing times / J. Sherrer // *The Reference Librarian*. – 1996. – Vol. 25, iss. 54. – P. 11–20. – Відомості доступні також через Інтернет: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54_03 (дата звернення: 10.03.2025). https://doi.org/10.1300/J120v25n54_03

References

- [1]. Grabar N. G. Bibliotechnne spilkuвання yak ob'ekt doslidzhennia i praktyka zdiisnennia [Library communication as an object of research and practice]. *Bibliotekoznavstvo. Dokumentoznavstvo. Informologiya [Library science. Documentation. Informology]*, 2011, no. 4, pp. 36–40. Available at: http://nbuv.gov.ua/UJRN/bdi_2011_4_7 (accessed: 10.03.2025).
- [2]. Grabar N. G. Profesiini spilkuвання v komunikatsiinomu prostori biblioteki [Professional communication in the communication space of the library]. *Visnyk Knyzhkovoi palaty [Bulletin of the Book Chamber]*, 2015, no. 5, pp. 12–15. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242539210017699/full/html> (accessed: 10.03.2025).
- [3]. Petruhno Yu. Ye. Mizhosobystisni vidnosyny v kodeksakh bibliotechnoi etyky: mizhnarodna praktyka instytualizatsii [Interpersonal relations in codes of library ethics: international practice of institutionalization]. *Visnyk Knyzhkovoi palaty [Bulletin of the Book Chamber]*, 2002, no. 1, pp. 22–25.
- [4]. Afolabi M. The application of counselling concepts to interviewing in reference services. *Library Review*, 1992, vol. 41 no. 4, pp. 31–37. Available at: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/00242539210017699/full/html> (accessed: 10.03.2025).
- [5]. Bell S. From gatekeepers to gate-openers. *American Libraries*, 2009, vol. 40, no. 8/9, pp. 50–53. Available at: <https://scholarshare.temple.edu/items/38f9d08c-8aea-4bc8-8199-5cflc3734098> (accessed: 12.04.2025).
- [6]. Birdi B. Wilson K. The nature and role of empathy in public librarianship. *Journal of Librarianship and Information Science*, 2009, vol. 41, iss. 2, pp. 81–89. Available at: <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/0961000609102827> (accessed: 12.03.2025).
- [7]. Bishop E. Enhancing self-reflective practice and conscious service in the helping professions: The value of informal learning. *Measuring and analyzing informal learning in the digital age* / ed.: O. Mejiuni, P. Cranton, O. Táiwò. Hershey, PA: Information Age, 2015, pp. 233–249. Available at: <https://www.igi-global.com/gateway/chapter/129887> (accessed: 10.03.2025).
- [8]. Combs A. C., Avila D. L. Purkey W. l. *Helping relationships: Basic concept for the helping professions*. Boston, 1978, 360 p.
- [9]. Fine S. Librarians and the art of helping. *The Reference Librarian*, 1997, vol. 28, iss. 59, pp. 77–91. Available at: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v28n59_09 (accessed: 12.02.2025).
- [10]. Graf E.-M., Sator M. *Discourses of helping professions*. Amsterdam, 2014, 320 p. <https://doi.org/10.1075/pbns.252>
- [11]. Green S. S. *Sensational fiction in public libraries, and, Personal relations between librarians and readers: Two papers read at meetings of librarians*. Worcester, 1879, 150 p.
- [12]. Mason J. *Qualitative Interviewing: Asking, Listening and Interpreting. Qualitative Research in Action*. London, 2002, 241 p.
- [13]. Phillips A. Understanding empathetic services: The role of empathy in everyday library work. *Journal of Research on Libraries and Young Adults*, 2017, vol. 8, № 1, pp. 1–27. Available at: <https://www.yalsa.ala.org/jrlya/2017/07/understanding-empathetic-services-the-role-of-empathy-in-everyday-library-work/> (accessed: 12.02.2025).
- [14]. Ranganathan S. R. The Five Laws of Library Science. Madras, India ; London, UK, 1931, Available at: <http://dlist.sir.arizona> (accessed: 15.03.2025).
- [15]. Rogers C. R. Significant Learning: In therapy and in education. *Educational Leadership*, 1959, vol. 16, iss. 4, pp. 232–242. Available at: <https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://files.ascd.org> (accessed: 12.02.2025).

- [16]. Shelmerdine A. J. Library Anxiety: Stories, Theories and Possible Solutions. *Journal of the Australian Library and Information Association*. 2018, vol. 67, iss. 4, pp. 343–352. (accessed: 10.03.2025) <https://doi.org/10.1080/24750158.2018.1534281>
- [17]. Sherrer J. Thriving in changing times. *The Reference Librarian*. 1996, vol. 25, iss. 54, pp. 11–20. Available at: https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J120v25n54_03 (accessed: 10.02.2025).

Надійшла 20.04.2025 р.

Polovyk S. M.

Candidate of Social Communications, Senior Researcher

Foundation of the Presidents of Ukraine

V. I. Vernadskyi National Library of Ukraine

62 Volodymyrska St, Kyiv, 01033, Ukraine

tel.: (044) 218 14 13

e-mail: spolevik1968@gmail.com

ORCID iD <https://orcid.org/0000-0002-5960-527X>

EMPATHY IN THE PROFESSION OF A LIBRARIAN: THEORETICAL ANALYSIS

Summary

Purpose. The article is devoted to the analysis of the psychological concepts of empathy in the context of its influence on the professional qualities of librarians. The purpose of the article is to interpret the phenomenon of empathy as multicomponent socio-psychological characteristics of librarians, which affects the effectiveness.

Methodology. The study used a set of methods of theoretical analysis and synthesis, as well as methods of generalization, systematization of an array of publications.

Finding. Theoretical analysis of the problem of using empathy as a professional characteristics and means of librarians' activity showed that the interaction between library specialists and readers emphasize the need to develop and maintain empathy especially during crisis situations. Empathy is a cognitive-behavioral property that can be developed through education, which should begin in the early stages of teaching library specialists. **Practical value.** The article states that it is possible to develop the empathic reaction by using the necessary knowledge, using the materials of this study to create curricula for students and to improve the qualification of already practicing librarians. **Results.** It is established that empathy, as a psychological phenomenon, has a significant impact on the librarian's personality as a whole, increases the motivation and productivity of the activity. Librarians create one of the few social spaces that seeks to provide an effective communicative environment. In library practice, the development of empathy skills is one of the main factors in creating such an environment. It is established that in playing the role of a source of social and emotional psychological support, empathy is a cognitive-behavioral property that can be developed by improving education. It is emphasized that promoting further development of educational programs for librarians on development of empathic skills will help to form the image of a modern librarian.

Keywords: librarian, communication skills, empathy, psychological features, information environment, motivation problems.