

## **ФОРМУВАННЯ ЕМПАТІЇ ЯК ПРОФЕСІЙНО ЗНАЧИМОЇ ЯКОСТІ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНЬОГО ПРОВІЗОРА**

*У статті розкривається сутність поняття «емпатія» та «емпатійність», характеризуються форми та емоційні види емпатії. Автор звертає увагу на те, що взаємозв'язок емпатії і комунікативних здібностей і якостей людини є фактором успіху у професійній діяльності.*

Сучасний етап розвитку суспільства загострює питання поєднання фармації і психології, виділяючи проблему культури фармацевтичного обслуговування, яка полягає в наданні фармацевтичної допомоги, вербальному стимулюванні емоційного комфорту хворих, відвідувачів аптек. Сприйняття і розуміння провізором пацієнтів, відвідувачів аптек характеризують своєрідність їх особистості і формуються в процесі професійної взаємодії. Особливості емпатії виявляються у здатності провізора поставити себе на місце пацієнта, побачити проблему його очима, відчутти та зрозуміти його стан і на цій основі будувати моделі власної поведінки. Поглиблений аналіз даних питань має не тільки теоретичне, а й велике практичне значення.

У різні часи над проблемою емпатії та емпатійності працювали вітчизняні та зарубіжні дослідники: С.Борисенко, Т.Василішина, Ж.Вірна, Т.Гаврилов, В.Дерябін, Б.Поршнев, В.Рибалка, С.Рубінштейн, Б.Теплов, В.Філатов, І.Юсупов, П.Якобсон та ін.

Роль емпатійних почуттів (співчуття, співпереживання) у формуванні і розвитку гуманних, доброзичливих відносин один до одного відзначають І.Бех, Л.Бондаренко, Б.Братусь, А.Валантинас, М.Губрієнко, О.Кульчицька, В.Котирло й ін.

У ряді робіт досліджуються психологічні особливості міжособистісних взаємин, способи прояву соціальних емоцій, до яких і відносяться емпатійні переживання (О.Бодальов, Г.Бреслав, О.Запорожець, Г.Лаврентєва, М.Лісіна, К. Платон, Ю.Приходько, В.Семиченко, С.Якобсон і ін.).

Незважаючи на всі фундаментальні дослідження в цій галузі, незначна увага приділяється дослідженню психологічних особливостей формування емпатійності майбутніх провізорів.

Розуміння дослідниками феномену емпатійності вирізняється багатогранністю тлумачення даного поняття.

Слово «емпатія» походить від грецького «patho», що означає глибоке, сильне, чутливе почуття (відчуття), близьке до страждання. Префікс «em» означає спрямований (скерований) усередину.

У психологічних дослідженнях кінця XIX початку XX століття питання емпатії вирішувалось у ході вивчення інших суміжних проблем. С.Рубінштейн бачить емпатію складовою частиною любові. Фізіолог і психіатр В.Дерябін відносить співчуття та співстраждання до групи позитивних соціальних почуттів. Б.Теплов вважає емпатію функцією «живої уяви». П.Якобсон зазначав, що взаємодія почуттів людей у процесі спілкування базується на “механізмі емоційного зараження”.

Фундаментальні дослідження (Т. Гаврилова, В.Філатова, І.Юсупова) визначають емпатію як складне функціональне утворення, в якому пізнавальні та емоційні процеси складають взаємообумовлюючу єдність.

Подольська Є. [5, с. 290] характеризує емпатію як здатність поставити себе на місце іншої людини, зрозуміти її почуття, бажання, ідеї і вчинки.

Кравчук Л.В. зазначає, що в основі емоційної емпатії лежать механізми проєкції і копіювання моторних та афективних реакцій співрозмоника. Когнітивна емпатія спирається на інтелектуальні процеси (порівняння, аналогію). В процесі сприймання та розуміння іншого в міжособистісному спілкуванні вступає в дію предикативна емпатія як здатність передбачати

афективні реакції людини в конкретних ситуаціях, а також як можливість проникати у стан іншого за допомогою уяви та інтуїції [3, с. 217].

У дослідників немає спільної думки щодо форм та видів емпатії: одні науковці вважають, що існує лише дві форми емпатії: співпереживання та співчуття, тоді як інші виділяють три види емпатії: емотивну, пізнавальну та поведінкову.

Циба В. розрізняє такі форми емпатії:

1) співпереживання – переживання тих же емоційних станів, що й інша людина, через ідентифікацію з нею;

2) співчуття – переживання власних емоційних станів у зв'язку з почуттями іншої людини:

- розуміння учасників спілкування один одного завдяки тому, що кожен ставить себе на місце співробітника;
- соціальна рефлексія як самопізнання очима іншого, «усвідомлення діючою особою того, як вона сприймається партнером по спілкуванню»[9, 23. 0].

Академік І.Бех [1] стверджує, що співпереживання виникає у результаті емоційних стосунків двох суб'єктів, коли емоції одного суб'єкта передаються іншому.

Кравчук Л. зазначає, що складовими співпереживання є пізнавальні компоненти: уміння виділяти і називати почуття, які відчуває інша людина та приймати її точку зору, а також емоційний компонент – здатність на душевний відгук [3, с. 218].

Чуйність до емоційного стану іншої людини проявляється у провізорів у співпереживанні, бажанні допомогти пацієнту. Співпереживання передбачає переживання суб'єктом тих самих почуттів, які відчуває інша людина шляхом ототожнення з нею. Співчуття – це формальне переживання почуттів іншого безвідносно до власного стану [4, с. 99]. Співчуття і переживання допомагають провізору краще зрозуміти своїх клієнтів, сприйняти почуття іншої людини як власні, зрозуміти їх психологічний і фізичний стан.

Крім зазначених форм, Симонов П. виокремлює емоційні види емпатії, в основі яких лежать механізми проєкції і наслідування моторних та афективних реакцій іншого. Когнітивна емпатія базується на інтелектуальних процесах порівняння, аналогій, предикативна трактується як здатність до передбачення афективних реакцій іншого у конкретних ситуаціях [8, с. 285].

Емпатія тісно пов'язана з емоційно-пізнавальними та психологічними якостями особистості і проявляється насамперед у спілкуванні. Емоційна природа емпатії виявляється в тому, що ситуація іншої людини не стільки «продумується», скільки «відчувається». Таким чином, розуміння іншої людини відбувається не раціонально, а завдяки емоційному сприйняттю її внутрішнього стану. У комунікативній діяльності провізора віддають перевагу емоційній емпатії, оскільки вона передбачає співпережиття та співчуття до співрозмовника.

У майбутнього провізора емпатія виступає показником розвинутості комунікативної компетентності. Провізори повинні проявляти толерантність і терпимість до співрозмовника, вміти використовувати різноманітні засоби й методи впливу, бути енергійними, вміти відчувати біотоки співрозмовника, його реакцію на отриману інформацію, орієнтуватися на партнера як рівноправного суб'єкта спілкування.

Емпатія сприяє збалансованості міжособистісних відносин, допомагає встановити емоційний контакт, робить поведінку людини соціально зумовленою. Форми емпатії залежать від типу та характеру міжособистісних стосунків. Так, з когнітивною емпатією фармацевтичні фахівці мають справу в тих випадках, коли в процес спілкування включені інтелектуальні компоненти, і вони намагаються співпереживати партнеру, порівнюючи його поведінку зі своєю або шукаючи аналогічні ситуації у своєму минулому житті. Емоційна емпатія ґрунтується на наслідуванні почуттям та реакціям співрозмовника. Проте найвищою формою емпатії є дієва, яка характеризує моральну сутність людини та полягає у практичній допомозі іншому [7].

Емпатія є інтелектуальним процесом у своїй основі та емоційним за своєю суттю. Вона включає наступні складові елементи: розуміння емоційного стану іншої людини (когнітивний рівень), співпереживання або співчуття, яке відчуває суб'єкт емпатії по відношенню до іншої особи (афективний рівень), активна допоміжна поведінка суб'єкта (поведінковий рівень) [2].

Під впливом емпатії розвиваються хороші комунікативні уміння та навички, які допомагають фахівцю в професійному зростанні. Л. Скрипко, Т.Федотюк, С.Максимець, О.Юдіна відзначають позитивний вплив зростання рівня емпатії на соціальну та професійну адаптацію лікарів, педагогів, шкільних психологів, на вдосконалення їх комунікативних умінь, здатності розуміти емоційний стан іншої людини за невербальними проявами. Прояв емпатії означає, що лінія поведінки іншого береться до уваги, але власна стратегія поведінки будується зовсім по-іншому. Отже, емпатія є особливим засобом розуміння іншої людини, коли домінує не раціональне, а емоційне сприйняття її внутрішнього світу.

Уміння привернути до себе людей, здобути їхню симпатію, повагу значно впливає на здатність фахівця до спілкування в цілому. Та для цього, крім емпатії, потрібні й інші риси характеру. Перш за все – впевненість у собі та комунікативна активність. Чим більше людина спілкується, тим більше комунікативних умінь і навичок набуває, тим упевненіше почувається в різних ситуаціях.

Розвинута емпатія – ключовий фактор успіху в тих видах діяльності, які потребують „занурюватися” у світ партнера по спілкуванню: у фармації, педагогіці, мистецтві, медицині, управлінні, але вона також обумовлює хороші стосунки з людьми в будь-яких сферах життєдіяльності. Ця якість нашої психіки притаманна кожному, але розвинута в усіх не однаково.

Нами було проведено в лютому-березні 2008 року експериментальне дослідження на базі Національного фармацевтичного університету. В експерименті взяли участь студенти I курсу фармацевтичного факультету.

Загальна кількість досліджуваних становила 121 особу. Для виявлення рівня емпатійності студентів була обрана методика діагностики рівня емпатійних здібностей В.Бойка. Використання цієї методики дозволяє на практиці не тільки виявляти загальний рівень емпатії, а й показники сформованості окремих компонентів емпатії.

Згідно з одержаними результатами, найбільшій кількості опитуваних притаманний занижений рівень емпатійних здібностей – 66 осіб (54,5%).

Середній рівень емпатійних здібностей має 31 респондент (25,6%). На наш погляд, цей рівень може бути допустимим для значної кількості медичних працівників в плані попередження синдрому «емоційного вигоряння» та допомагати уникати багаточисельних ятрогеній, що можуть бути викликані стосунками у сфері „людина – людина”.

Отриманий у 17 випадках (14%) дуже низький рівень емпатійних здібностей вказує на можливі труднощі в емоційно-моральній сфері особистості майбутнього провізора. Для успішної взаємодії з відвідувачами, фахівець повинен приділяти більше уваги формуванню етико-гуманних якостей, адже цього вимагає фармацевтична деонтологія.

Зовсім мала частина респондентів – 7 осіб (5,7%) – увійшли до розряду високоемпатійних, з дуже високим рівнем емпатійності. Розвинена та висока емпатія провізора здатна як допомагати йому в психотерапевтичних стосунках, так і спричиняти психологічний вакуум та швидку виснажливість. Корекційними в даному випадку можуть бути різноманітні засоби психологічного захисту та особистісна психотерапія та психопрофілактика.

Виявились також значущі відмінності рівня емпатійності залежно від статі, національності.

Однією з головних професійно-значущих якостей провізора повинна бути саме емпатійність, яка забезпечує конструктивну взаємодію між провізором та пацієнтом і включає в себе високий рівень чутливості, уважності до іншого, співчуття, співпереживання. Емпатійність – це спосіб професійного контакту провізора з клієнтами, внутрішній світ яких доволі

складний та багатогранний. Емпатійні здібності вдаліше проявляють люди, які самі пройшли через певні емоційні випробування.

Емпатійні якості провізора залежать значною мірою від умов виховання, соціального оточення, сформованої системи цінностей тощо. Здатність до емпатичного розуміння розширюється тим більше, чим більше ми довіряємо своїм почуттям, словам, імпульсам, уяві, чим глибшим є наш інтерес до кожної людини, чим багатшим й різноманітнішим є уявлення про інших.

Емпатію, як професійно важливу рису, ми формуємо у майбутніх провізорів в ході теоретичних та практичних занять з дисципліни «Психологія спілкування». На практичних заняттях студентам пропонуються задачі, в яких треба виділити дане явище у різних формах його прояву, проводяться рольові ігри, які дозволяють розширити емпатійні здібності студентів для того, щоб навчитися ефективній взаємодії в процесі професійної комунікативної діяльності. Рівень емпатійності студентів-провізорів збільшується за умови цілеспрямованої тренінгової роботи, яка сприяє розширенню емоційно-чуттєвої сфери на етапі професійної підготовки.

Почуття, співчуття та переживання допомагають адекватному розумінню інших людей. Уміння сприйняти почуття іншої людини як власні, здатність до емоційного відгуку є необхідним компонентом спілкування, специфічним засобом пізнання людини людиною. Емпатія сприяє збалансованості міжособистісних стосунків. Розвинена емпатія – це ключовий фактор успіху в багатьох видах діяльності [6, с. 493]. Особливого значення набувають розвинені емпатичні здібності в професійній комунікативній діяльності провізора.

Емпатія у структурі особистості провізора – це професійно значима якість, яка забезпечує успішність міжособистісної взаємодії в процесі професійної комунікативної діяльності. З одного боку, це ситуативно виникаюче переживання, а, з другого, - стійка індивідуальна якість, спрямованість особистості, що виявляється в готовності фахівця проявити

емоційне тепло, співпереживання, співчуття, сприймати і розуміти співрозмовника, налагоджувати ефективну взаємодію. Отже, необхідно приділяти увагу майбутніх провізорів на формування емпатії як професійно значущої якості.

### **Література:**

1. Бех І. Д. Виховання особистості: у 2 кн. / І. Д. Бех. – К. : Либідь, 2003. – Кн. 1. – 280 с.
2. Дьяченко М. И. Психологический словарь-справочник / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск : Харвест, 2007. – 576 с.
3. Кравчук Л.В. Емоційно-почуттєвий розвиок дитини молодшого шкільного віку як психологічний чинник засвоєння етичних норм / Л.В. Кравчук // Збірник наукових праць «Педагогічний процес: теорія і практика». – Випуск 5 К.: «Екмо», 2006. – 305с.
4. Корнев М.Н. Соціальна психологія : підручник / М.Н. Корнев, А.Б. Коваленко. – К., 1995. – С.94-106
5. Подольська Є. А. Кредитно-модульний курс культурології: [навчальний посібник] / Є. А. Подольська, В. Д. Лихвар, Д. Є. Погорілий. – К. : Інкос, Центр навчальної літератури, 2006. – 368 с.
6. Психологія: підручник / Ю.Л. Трофімов, В.В. Рибалка, П.А. Гончарук та ін. – К. : Либідь, 1999. – С. 486-495
7. Рогов Е.Н. Психология общения / Е.Н. Рогов. – М. : Гуманит. изд. центр ВЛАДОС, 2002. – С. 203-204.
8. Симонов П.В. и др. Происхождение духовности / П.В. Симонов, П.М. Ершов, Ю.П. Вяземский. – М. : Наука, 1989. – 352 с.
9. Циба В.Т. Системна соціальна психологія: навч.посібник / В. Т. Циба. – К.: Центр навчальної літератури, 2006. – 328 с.