

## **Возможности проявления эмпатийности личности в профессиональной деятельности у работников скорой помощи**

*Швецова Юлия Ивановна*

*Приамурский государственный университет имени Шолом-Алейхема  
магистрант*

### **Аннотация**

В статье обозначается проблема проявления эмпатийности у работников скорой медицинской помощи, аргументируется риск проявления эмоционального выгорания в профессиональной деятельности при условии проявления эмпатии медицинскими работниками. Также систематизируются подходы к изучению эмпатии как психологического явления и эмпатийности личности как её качественной характеристики.

**Ключевые слова:** эмпатия, профессиональная деятельность, эмпатийность, деперсонализации, редукция достижений.

## **Possibilities for the manifestation of empathic personality in professional activities among ambulance workers**

*Shvetsova Yulia Ivanovna*

*Sholom-Aleichem Priamursky State University  
Master student*

### **Abstract**

The article outlines the problem of the manifestation of empathy in emergency medical workers, the risk of emotional burnout in professional activity is argued, provided that empathy is shown by medical workers. Also, the article systematizes approaches to the study of empathy as a psychological phenomenon and the empathy of a person as its qualitative characteristic.

**Key words:** empathy, professional activity, empathy, depersonalization, reduction of achievements.

Эмпатию понимают как постижение эмоционального состояния в чувствование в другого человека. Сегодня это личностное качество существенно значимо для пациентов, которые сталкиваются с необходимостью проходить лечение. Врачи скорой медицинской помощи, также находящиеся в ситуации повышенного напряжения и необходимости профессионально действовать в экстренных условиях не всегда готовы проявлять эту личностную характеристику, и не всегда считают уместным это делать.

Проблема эмпатии в современной отечественной психологии изучалась в различных направлениях. Ученые С.Б.Борисенко, Т.П. Гаврилова, Ю.Б. Гиппенрейтер, Л.Н. Джрнзян, Р.Б.Карамуратова, М.М. Муканов, Н.И. Сарджвеладзе и др. изучали качественную природу эмпатии. А.А. Бодалев, Л.П. Выговская, Л.П. Стрелкова, Б.М. Теплов, О.И. Цветкова, И.М. Юсупов и др. рассматривали структурные характеристики эмпатии и связи с разными психическими процессами и психологическими особенностями личности. С.Б. Борисенко, А.Г.Ковалев, Л.П. Стрелкова и др. изучали процессуальный характер эмпатии.

Б.М. Теплов, П.М. Якобсон, Д.Б. Эльконин, М.М. Муканов, Л.Н. Джрнзян, И.М.Юсупов и др. занимались изучением эмпатии в русле социальных эмоций, Т.П. Гаврилова, Л.П. Стрелкова, Е.Н. Васильева и др. рассматривали аффективный, когнитивный и поведенческий аспекты эмпатии, проявляющиеся в общении и взаимодействии людей.

Исследователи указывают на два подхода к изучению эмпатии. Один их подходов рассматривает эмпатию в связи с нравственными и эстетическими чувствами (А.А. Бодалев, Т.П. Гаврилова, Г.И. Ефремова, А.Д. Кошелева, Я.З. Неверович, К. Роджерс и др.), другой - как один из аспектов человеческих отношений (Л.И. Божович, Л.П. Выговская, Т.Е.Конникова, В.К. Котырло, А.Д. Кошелева, Ю.А. Менджерицкая, Е.Ф.Субботский, О.И. Цветкова, К. Роджерс и др.). Как отмечает В.Н.Мясищев, эмпатия как способность человека эмоционально откликаться на чувства другого человека способствует установлению взаимоотношений и организует взаимодействие.

В современном обществе все большую актуальность приобретает формирование эмоциональной стороны отношений в системе «человек-человек», развитие эмпатии как одного из главных личностных качеств сотрудников в различных сферах, особенно в медицинской.

Профессия медицинского работника требует от специалистов большой ответственности, невероятных энергетических затрат, эмоциональной включенности, а также способности быстрой адаптации к экстремальным ситуациям. Все это в совокупности с другими факторами детерминирует образование профессионального стресса, который впоследствии может перетекать в так называемый синдром эмоционального выгорания и сопровождаться негативными последствиями уже не только в профессиональной деятельности и качестве ее исполнения, но и личной жизни.

Таким образом, в наше время все больше возрастает потребность в изучении связи эмпатийности личности и эмоционального выгорания в профессиональной деятельности у медицинских работников, а именно работников скорой помощи, формировании эффективных способов его профилактики, коррекции и предупреждении последующего повторного проявления синдрома. Концепции синдрома эмоционального выгорания разрабатывались такими специалистами как В. В. Бойко, Н.Е. Водопьянова,

В.В. Лукьянова, К. Маслач, В.Е. Орел, А.А. Рукавишников, Е.С. Старченкова, В. Шауфели и др.

Согласно И. М. Кондакову, эмпатия понимается как способность личности к непроизвольному переживанию тех эмоций другого человека [4]. Данное понятие ввел психолог Э. Титченер. В современной науке данный термин является чрезвычайно многогранным термином. Он понимается как механизм познания и означает психический процесс, позволяющий человеку понять переживания другого человека. Данный термин понимается как особый вид внимания к другому человеку и обозначает деятельность человека, а также как характеристику человека.

Согласно исследованиям Н.Е. Водопьяновой [2], эмоциональный вид эмпатии, который основан на механизмах отождествления и идентификации, характерен, в основном, для работников скорой помощи. Сотрудники с недостаточно развитой социальной перцепцией, социально-отгороженные и сконцентрированные на собственном «Я», а также эмоционально истощенные вследствие наличия «синдрома эмоционального выгорания» имеют низкий уровень эмпатии. Лица с несформировавшейся Я-концепцией, сенситивные и испытывающие трудности в социальной и профессиональной адаптации имеют высокий уровень эмпатии. Оптимальный (средний) уровень эмпатии характерен для зрелых, профессионально уверенных специалистов, отличающихся высоким коммуникативным потенциалом, умеющих сохранять собственную позицию и психологическую дистанцию, наряду с глубоким пониманием детей и сопереживающим отношением к ним.

Как указывает И. О. Куваева [5], основными характеристиками человека, способного к эмпатии являются терпимость к выражению эмоций со стороны другого человека; способность глубоко проникнуть в субъективный внутренний мир своего подопечного, не раскрывая при этом свой собственный мир; готовность адаптировать свое восприятие к восприятию другого человека, чтобы достичь еще большего понимания того, что происходит с человеком.

Как отмечает Л. П. Стрелкова, К. Роджерс и др., немаловажное значение в формировании эмпатии играет неосознаваемый опыт переживаний и со-переживаний личности, его интуиция. авторы подчеркивают, что благодаря русским народным сказкам в детском возрасте происходит постижение эмпатии. Дети учатся ставить себя на место героя, сострадать им, сопереживать и принимать на себя чувственный мир главного персонажа сказки. Синонимами эмпатии, по мнению зарубежных и отечественных психологов являются термины «социальная сензитивность», «доброжелательность», «чуткость», «эмоциональная идентификация», «гуманные отношения», «сопереживание», «сочувствие» [8].

Среди основных аспектов эмпатического взаимодействия исследователи различных направлений выделяют аффективный, когнитивный и поведенческий. Как указывают Б.М. Теплов, П.М. Якобсон, И.М. Юсупов и др., отправным пунктом для определения теоретических позиций и осуществления значительного числа экспериментальных

исследований на Западе фактически явились две исторически сложившиеся тенденции в рассмотрении феномена эмпатии - аффективная как способность сострадать, сопереживать, и когнитивная как стремление к познанию личности другого человека.

Как указывают специалисты, основными видами эмпатии являются эмоциональная эмпатия, базирующаяся на механизмах проекции и подражания моторным и аффективным реакциям другого человека; когнитивная эмпатия, основанная на интеллектуальных процессах (сравнение, аналогия и т.д.); предикативная эмпатию, проявляющаяся как способность человека предсказывать аффективные реакции другого в конкретных ситуациях. Психологи выделяют в качестве особых форм эмпатии сопереживание (переживание субъектом тех же эмоциональных состояний, которые испытывает другой человек, через отождествление с ним), сочувствие (переживание собственных эмоциональных состояний по поводу чувств другого).

Необходимо отметить, что все исследования подчеркивают факт, что эмпатия является самым ценным профессиональным качеством медицинского работника, чья практическая деятельность связана с непосредственными контактами с людьми, с помощью им в решении их проблем. Исследователи обращают внимание на ее субъективные пределы, выход за которые является причиной профессионального «сгорания» сотрудника. Иными словами, работник скорой помощи должен уметь проникнуться переживаниями другого человека, однако не настолько, чтобы превратить чужие проблемы в свои [9].

Термин «эмоциональное выгорание» введен американским психиатром Х. Дж. Фрейденбергером в 1974 году для характеристики психологического состояния здоровых людей, находящихся в интенсивном и тесном общении с клиентами, пациентами в эмоционально насыщенной атмосфере при оказании профессиональной помощи. Первоначально этот термин определялся как состояние изнеможения, истощения с ощущением собственной бесполезности у учителей, полицейских, юристов, тюремного персонала, политиков, менеджеров всех уровней и др., то есть представителей профессий «человек – человек». Как пишет одна из ведущих специалистов по исследованию эмоционального выгорания К. Маслач, «деятельность этих профессионалов весьма различна, но всех их объединяет близкий контакт с людьми, который, с эмоциональной точки зрения, часто трудно поддерживать продолжительное время» [6].

В.В. Бойко [1] под эмоциональным выгоранием понимает механизм психологической защиты, со временем выработанный личностью, проявляющийся в форме полного или частичного исключения эмоций (понижения их энергетике) в ответ на избранные психотравмирующие воздействия.

По мнению В.Е. Орла [7], физически эмоциональное выгорание проявляется в постоянной усталости сотрудника, отсутствии сил, сниженном энергетическом тоне, падении работоспособности и появлении различных

симптомов физических недомоганий (бессонница, головная боль, потеря аппетита или склонность к перееданию, злоупотребление успокаивающими или возбуждающими средствами и т.д.).

Психологически эмоциональное выгорание начинает проявляться в нарушении сферы отношений: постепенном развитии негативных установок в отношении себя, работы, тех, с кем приходится работать - клиентов, пациентов. Контакты с ними становятся более бездушными, обезличенными, формальными. Возникающие негативные или жесткие установки по отношению к пациентам могут иметь поначалу скрытый характер и проявляться во внутреннем напряжении и сдерживаемой неприязни, но со временем прорываться во вспышках раздражения и провоцировать конфликтные ситуации. Важное проявление выгорания — это постепенно нарастающее недовольство собой, уменьшение чувства личной успешности, развивающиеся безразличие и апатия, уменьшение ощущения ценности своей деятельности.

Деперсонализация предполагает циничное отношение к труду и объектам своего труда. В частности, в социальной сфере деперсонализация предполагает бесчувственное, негуманное отношение к пациентам, приходящим для лечения, консультации и др. Наконец, редукция профессиональных достижений - возникновение у работников чувства некомпетентности в своей профессиональной сфере, осознание неуспеха в ней [9].

Специалисты в области выгорания отмечают, что развитие этого синдрома не ограничивается профессиональной сферой, и его последствия начинают ощутимо проявляться в личной жизни человека и его взаимодействии с другими людьми.

Многие специалисты склонны считать, что синдром эмоционального выгорания может быть рассмотрен как составляющая профессионального выгорания и имеет связь с особенностями личности профессионала, в частности эмпатии. Таким образом, в наше время все больше возрастает потребность в проведении эмпирического исследования данного феномена в контексте особенностей личности у работников скорой помощи.

### **Библиографический список**

1. Бойко В.В. Синдром «эмоционального выгорания» в профессиональном общении. СПб.: Питер., 2009. 105 с.
2. Водопьянова Н. Е. Теория и практика противодействия синдрому выгорания// Выгорание и профессионализация: сб. науч. тр. / под ред. В. В. Лукьянова, А.Б. Леоновой, А.А. Обознова, А.С. Чернышева, Н.Е. Водопьяновой; Курск. гос. ун-т. Курск, 2013. 440 с.
3. Карягина Т.Д., Кухтова Н.В., Олифирович Н.И., Шермазанян Л.Г. Профессионализация эмпатии и предикторы выгорания помогающих специалистов // Консультативная психология и психотерапия. 2017. Т. 25. № 2. С. 39-58.

4. Кондаков И.М. Психологический словарь. М., 2000. 457 с.
5. Куваева, И.О. История изучения «синдрома выгорания» в американской психологии // Проблемы исследования «синдрома выгорания» и пути его коррекции у специалистов «помогающих» профессий (в медицинской, психологической и педагогической практике): сб. науч. ст. / под ред. В.В. Лукьянова, С.А.Подсадного. Курск: Изд-во КГУ, 2014. С. 85-88.
6. Маслач К. Профессиональное выгорание: как люди справляются URL: <http://psy.piter.com>. (Дата обращения – 13 апреля 2020 года).
7. Орел В.Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования //Журнал практической психологии и психоанализа. №1. Т. 1, 2001. С. 90-101.
8. Роджерс К. Эмпатия // Психология мотивации и эмоций (под ред. Ю.Б. Гиппенрейтер и М.В. Фаликман). М.: ЧеРо, 2002. С.428-430.
9. Анализ взаимосвязи синдрома эмоционального выгорания и личностных характеристик у медицинских работников // Мир знаний. Психология URL: <https://mirznanii.com/a/201285/analiz-vzaimosvyazi-sindroma-emotsionalnogo-vygoraniya-i-lichnostnykh-kharakteristik-u-meditsinskikh-rabotnikov/> (Дата обращения – 14 апреля 2020 г.).