

УДК 159.99

**ЭМПАТИЧЕСКИЕ КОМПЕТЕНЦИИ БУДУЩИХ СПЕЦИАЛИСТОВ
ПОМОГАЮЩИХ ПРОФЕССИЙ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ
ПРОБЛЕМЫ¹**

**EMPATHIC COMPETENCIES OF THE FUTURE SPECIALISTS OF
HELPING PROFESSIONS: PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF THE
PROBLEM**

Н.И. Олифирович

Белорусский государственный педагогический университет, Минск

N.I. Olifirovich

Belarusian State Pedagogical University, Minsk

Т.Е. Яценко

Барановичский государственный университет, Барановичи

T.E. Yatsenko

Baranovichi State University, Baranovichi

В статье актуализируется проблема формирования эмпатических компетенций у специалистов социномических (помогающих) профессий. Обосновывается целесообразность оперирования термином «эмпатические компетенции». Приводятся основания дифференциации эмпатических компетенций и эмпатии как качества. На основе анализа зарубежных и отечественных подходов к пониманию эмпатических компетенций формулируются их классификационные характеристики. Эмпатические компетенции рассматриваются в интерперсональной и интраперсональной плоскостях, предлагается и обосновывается их состав.

Ключевые слова: эмпатия, эмпатические компетенции, эмпатический процесс.

¹ Работа выполнена при поддержке гранта РГНФ-БФФИ «Развитие эмпатии в социномических профессиях» № Г15Р-028

In the article the author actualizes the problem of formation of empathic competence among specialists of socioeconomic (helping) professions. The expediency of operating the term «empathic competencies» is substantiated. The basis for differentiation of empathic competencies and empathy as the quality are provided. Their classification characteristics are formulated based on the analysis of foreign and domestic approaches to the understanding of the empathic competencies. Empathic competencies are considered in interpersonal and interpersonally planes, their composition is proposed and validated.

Keywords: empathy, empathic competencies, empathic process.

Эмпатия – профессионально-значимое качество специалистов социэкономических, прежде всего – помогающих профессий (педагогического, социально-педагогического, психологического, медицинского профиля), представляющее собой понимание и отклик на переживания другого человека с точки зрения его внутренней феноменологической перспективы [1, с. 203]. Она способствует предвосхищению страданий другого человека, предупреждает объектное отношение (игнорирование субъективной картины самовосприятия и мировосприятия), предупреждает перцептивные искажения, проецирование содержания своего психологического пространства личности на эмпатируемого (учащегося, клиента, пациента).

Вместе с тем, Т.Д. Карягиной установлено, что эмпатия активизирует стремление личности к построению эмпатической коммуникации, но для эффективной реализации помогающей деятельности только эмпатии недостаточно. Тем более, что уровень эмпатии не связан с эффективностью эмпатического процесса [2, с. 121]. По замечанию Т.Д. Карягиной, эмпатия должна представлять собой произвольный процесс исследования, осознания и выражения переживания внутреннего мира другого человека посредством овладения профессиональными средствами. Таким образом, профессиональная подготовка будущих специалистов помогающих профессий должна предусматривать формирование у них эмпатических компетенций (ЭК).

Компетенция – это получившая подтверждение готовность личности применять свой потенциал (знания, умения) для успешной деятельности, понимая ответственность за результаты [3, с. 9].

Рассмотрим параметры дифференциации ЭК и эмпатии как качества.

Во-первых, ЭК – это сложное системное образование, включающее гностический, операциональный, ценностный компоненты.

Во-вторых, помогающее поведение эмпатийной личности интуитивно, поэтому ей сложно обосновать построение эмпатического процесса и прогнозировать реакции другого человека на эмпатическую заботу. ЭК обеспечивают сознательность помогающего поведения за счет наличия в их структуре гностического компонента (декларативное, процедурное и причинное знание). Процедурное знание включает в себя понимание принципов реализации компетенций [4, с. 34]. Обозначим принципы применения ЭК:

- 1) построение эмпатической коммуникации на основе уважения психологического пространства личности эмпатируемого. G.T. Barrett-Lennard подчеркивает важность толерантного отношения психолога к переживаниям клиента [5]. К. Rogers описывает безоценочный подход: восприятие внутреннего мира другого человека с сохранением его эмоциональных и смысловых оттенков [6];

- 2) толерантность к неопределенности: терпимость к состоянию непонимания, незнания внутреннего мира эмпатируемого [5]; адекватное реагирование на неожиданные эмоциональные проявления других людей [7]; готовность применять новые эмпатийные техники [8];

- 3) ассертивность как открытое выражение чувств [9];

- 4) сочетание коммуникативной активности эмпатируемого и эмпатирующего;

- 5) отражение изменяющихся чувственных смыслов другого человека в ситуации «здесь и сейчас» [10, с. 26].

В-третьих, свойство ЭК – управляемость. В отличие от эмпатии, ЭК описываются через понятие «овладение», означающее наличие чего-либо в

распоряжении человека, возможности действовать при помощи чего-нибудь [11, с. 60]. То есть ЭК сопряжены с управлением личностью имеющимися у нее знаниями и умениями при построении эмпатического процесса.

Интересна в данном отношении дифференциация эмпатии на натуральную и высшую (опосредованную и произвольную) [12]. В нашем понимании, натуральная эмпатия есть качество, применительно к произвольной эмпатии можно говорить о владении ЭК. Исследования Е.Л. Бережковской и Н.Г. Радинской показали, что в натуральной эмпатии преобладает эмоциональная составляющая, не сочетающаяся с действенной позицией. Очевидно, высокий уровень натуральной эмпатии – фактор эмоционального выгорания личности вследствие неумения регулировать степень эмоциональной вовлеченности в проблемы эмпатируемых. Это приводит, по замечанию Д. Гоулмана, к дистрессу от эмпатии, то есть чрезмерному переживанию отрицательных эмоций другого человека вместо оказания ему помощи [13, с. 220]. При владении ЭК проявление эмпатии – преднамеренный, сознательный, результативный и управляемый процесс. Схожую мысль отстаивает Т.В. Поддубная: регуляцией уровня эмпатии позволяет разграничивать сопереживание и действенную помощь [14, с. 11].

Согласно J.M. Morse, можно говорить о прямых эмпатических реакциях (спонтанное реагирование на страдания человека) и профессиональной эмпатии (внешняя демонстрация вовлечения в состояние эмпатируемого, применение техник «профессионального утешения» без глубокого внутреннего сопереживания, но с целью достижения результата) [15]. Очевидно, что в первом случае речь идет об эмпатии, а во втором – об ЭК.

В-третьих, эмпатия не всегда находит адекватное выражение в поведении специалиста помогающей профессии. Е.А. Горбатова отмечает, что неопределенный (монотонная речь, однообразные жесты, отсутствующий взгляд), нежелательный (недовольный тон голоса, отстраненная поза, излишние жесты) и неприемлемый (пренебрежительная поза, раздраженный голос, надменный взгляд) способы выражения эмпатии побуждают собеседника к

встраиванию жестких личностных границ [10, с. 26]. Эмпатия может проявляться ситуативно, а ЭК свойственны устойчивость проявления в идентичных профессиональных ситуациях и их контекстах (Л.М. Спенсер и С.М. Спенсер), «дальний перенос» (Т.Н. Щербакова). Это возможно благодаря наличию обобщенных способов действия в операциональном компоненте ЭК.

В-четвертых, признак сформированности компетенции – осознание человеком ответственности за применение знаний и умений благодаря наличию в ее структуре ценностей (И.А. Зимняя, В.Е. Медведев, Ю.Г. Татур, Т.Н. Щербакова). Согласно Т. Durand, ценностная составляющая компетенций обуславливает настойчивость личности в достижении успеха несмотря на неудачи [16]. Значит, ЭК, в отличие от эмпатии, сопряжены с принятием ответственности за качество эмпатической заботы.

Можно выделить ряд проблемных аспектов в рассмотрении ЭК будущих специалистов помогающих профессий:

- 1) оперирование термином «эмпатическая компетенция» или «эмпатические компетенции»;
- 2) их отнесение к категории профессиональных или ключевых компетенций;
- 3) их рассмотрение исключительно в межличностном аспекте или в единстве межличностного и внутриличностного аспектов.

Нами соотнесены фазы эмпатического процесса в подходах G.T. Barrett-Lennard и Е.А. Горбатовой, выделены их основные задачи [10, с. 28]:

- 1) фаза предварительных условий / восприятия объекта эмпатии и расшифровки информации о нем – сбор информации о другом человеке, оказание ему помощи в осознании и выражении переживаний;
- 2) фаза эмпатического резонанса / децентрации, присоединения к объекту эмпатии посредством вчувствования – выдвигание гипотез о внутреннем опыте другого человека;
- 3) фаза выражения эмпатии / оказание содействия объекту эмпатии – вербальное и невербальное выражение эмпатического отклика;

4) фаза получения эмпатии – обеспечение возникновения у другого человека чувства понимания эмпатирующим значимой для него области внутреннего опыта;

5) фаза обратной связи – определение эмпатирующим верности / неверности действий на основе интерпретации поведения эмпатируемого.

В компетентностных классификациях зарубежных ученых ЭК относятся к категории эмоциональных компетенций, являющихся составляющей эмоциональной компетентности.

В поведенческом подходе ЭК рассматриваются как профессиональные компетенции.

Согласно R. Boyatzis и F. Sala, ЭК обеспечивают понимание и использование эмоциональной информации о себе или других людях для эффективного выполнения профессиональной деятельности [18].

В работах D.C. McClelland просматривается двойственная позиция: возможность отнесения компетенции «эмпатия» к профессиональным (способствует карьерному росту, удовлетворенности и стабильности работы) и ключевым компетенциям (определяет нравственность человека как представителя общества) [19]. По утверждению ученого, компетенция «эмпатия» наряду с компетенциями «самодисциплина» и «инициативность» выполняет дифференцирующую функцию – различение высокоэффективных и прилежно выполняющих работу специалистов.

В модели профессиональных компетенций специалистов помогающих профессий Л.М. Спенсера и С.М. Спенсера компетенция «эмпатия» включена в кластер «помощь и обслуживание других» и признана профессионально значимой. Она описывается как способность к межличностному пониманию, обеспечивающая оказание влияния, построение оптимального взаимодействия, сотрудничество, развитие других [20, с. 37].

В структуре эмоциональной компетентности С. Saarni выделила восемь компетенций, содержательный анализ которых позволил нам разграничить их на ЭК и компетенции эмоциональной саморегуляции. ЭК составляют

способность понимать свое эмоциональное состояние; различать эмоции других людей; использовать формы выражения эмоций, принятые в культуре; симпатического и эмпатического включения в переживания других людей; учитывать влияние выражаемых эмоций на поведение других людей [7]. С. Saarni подчеркивает важность различения стратегического социально-эмоционального поведения и актуального самовыражения (искреннее выражение чувств). Это отражает, с нашей точки зрения, необходимость разделения ЭК на профессиональные и ключевые компетенции. Очевидно, что в интерпретации С. Saarni профессиональные ЭК – преднамеренное проявляемые для достижения результативности помогающего поведения.

В когнитивистском подходе эмоциональная компетентность, включающая ЭК, и эмоциональный интеллект рассматриваются как связанные причинно-следственными связями.

Идея выделения ЭК присутствует у Дж. Равена. Среди предложенного им перечня компетенций к ЭК можно отнести вовлечение эмоций в процесс деятельности, способность слушать и быть внимательным к тому, что говорят другие люди [21, с. 281–296].

Как считает Д. Гоулман, ЭК – это способности осознавать чувства, потребности и заботы других людей, важные для понимания и принятия индивидуальности другого человека, в основе которых лежит эмоциональный интеллект [13, с. 50]. ЭК включают: понимание других людей (восприятие их чувств и точек зрения, внимательность к внешним эмоциональным сигналам, оказание помощи); содействие их развитию (понимание их потребностей в развитии и содействие раскрытию их способностей); ориентированность на их обслуживание (умение предугадывать, распознавать и удовлетворять запросы) [13, с. 53]. Очевидно, что Д. Гоулман рассматривает их в двух аспектах: когнитивном (интерпретация внутреннего мира и внешних реакций другого человека) и поведенческом (оказание эмпатической помощи). При этом ЭК трактуются им как профессиональные.

В концепции Дж. Майера, Д. Карузо и П. Соловья эмпатия входит в структуру эмоционального интеллекта и описана как способность различать эмоции в лицевой экспрессии [22]. Компетенция «эмпатия», по их мнению, обеспечивает эффективность коммуникации, а, следовательно, рассматривается как ключевая компетенция.

Схожее определение эмпатической компетенции находим в концепции R. Bar-On [23]. Эмпатия включается ученым в межличностную составляющую эмоционального интеллекта и трактуется как способность понимать чувства и мысли других людей.

Таким образом, можно заключить, что зарубежными учеными:

1) ЭК определяются как ключевые и профессиональные компетенции. Объяснение данному положению вещей можно найти у С. Бергана: в случае востребованности ключевых компетенций для решения профессиональных задач имеет место переход их в статус профессиональных компетенций, сопровождающийся расширением и уточнением их структурно-содержательных характеристик в соответствии со спецификой профессиональной деятельности [24, с. 164];

2) ЭК рассматриваются преимущественно в межличностном (направлены на других), но не внутриличностном аспекте (направлены на себя).

Вместе с тем, при определении состава ЭК важно исходить из понимания эмпатического процесса, реализацию которого они призваны обеспечить. Наиболее точной представляется его дефиниция как единства внутренней и внешней активности специалиста помогающей профессии, сформулированная Т.Д. Карягиной: «внутренний процесс, возникающий у терапевта, воспринимающего переживания, чувства клиента, и его выражение вовне, в форме, способствующей решению задач консультирования и психотерапии» [2, с. 120]. О важности определения среди ЭК компетенций, направленных на другого человека и на себя говорит В. Тэхэ: идентификация специалиста с эмпатируемым должна сочетаться с интроспекцией [25, с. 4–5].

Следует отметить неоднозначность трактовки внутриличностного и межличностного аспектов ЭК. В подходе Д.В. Люсина данные аспекты дифференцируются по параметру «когнитивное – поведенческое». Внутриличностный аспект эмоциональной компетентности – это осознание эмоций собственных и чужих, а межличностный – управление ими [26]. Тогда межличностный аспект ЭК включает в себя целенаправленное выражение эмоций и чувств с учетом их интенсивности, оказание эмпатической заботы, управление пониманием и выражением эмоций другим человеком.

Г.В. Юсупова обозначает интерперсональный и интраперсональный блоки эмоциональной компетентности. Интраперсональный блок обеспечивает активность личности, направленную на себя (саморегуляция и рефлексия), а интерперсональный – активность, направленную на других (регуляция взаимоотношений и эмпатия). Эмпатия, согласно Г.В. Юсуповой, – эмоционально-когнитивная децентрация, обеспечивающая только понимание других людей [27, с. 6]. Подобная трактовка не применима к эмпатической компетенции, поскольку она имеет поведенческое выражение.

На наш взгляд, эмпатическую компетенцию в обеих плоскостях раскрывает Ю.Н. Крайнова: акцентирует внимание как на выражении эмпатии, так и на оценке эмоций и чувств. Ценной идеей является указание на связь эмпатии с рефлексией: рефлексия способствует проявлению эмпатии адекватно ситуации, позволяет определить источник своих эмоций (другой человек, стереотипы и т.д.) [28, с. 199].

Е.К. Хакимова и Р.А. Валеева характеризуют эмпатию как базисную составляющую эмоциональной компетенции [29, с. 7]. Обозначенные ими компоненты эмпатии могут быть приняты за ЭК: уметь понимать другого человека; быть способным к эмоциональному отклику; оказывать помощь без навязывания своего мнения и интересов. Очевидно, что ученые анализируют ЭК в интерперсональной плоскости.

Нами предлагается следующая дифференциация состава эмпатических компетенций (рисунок 1).

	Внутренняя активность	Внешняя активность
Интерперсональная плоскость	<p>быть способным к пониманию чувств эмпатируемого, уметь идентифицировать личностные смыслы эмпатируемого, уметь оценивать адекватность эмпатических реакций</p>	<p>быть способным к фасилитации эмоционального самораскрытия эмпатируемого, уметь содействовать принятию эмпатируемым нового эмоционального опыта, уметь оказывать эмпатическую заботу, владеть эмпатическими приемами</p>
Интраперсональная плоскость	<p>быть способным к пониманию собственных чувств, быть способным к регуляции эмоционального дистресса, быть способным к эмоциональной автономии</p>	<p>быть способным к конгруэнтным эмпатическим реакциям, уметь управлять самопрезентацией эмоций, обладать толерантностью к переживаниям эмпатируемого</p>

Рисунок 1. – Состав эмпатических компетенций

Если ранее ученые оперировали терминами «эмпатия», «эмпатическая компетенция», то на сегодняшний день более корректным является использование конструкта «**эмпатические компетенции**» (ЭК), поскольку:

- 1) термин «эмпатия» обозначает качество. Применение его для описания компетенций вносит терминологическую путаницу;
- 2) согласно R. Boyatzis, D. Goleman и K. Rhee, ЭК имеют кластерную структуру, и использование единственного числа является редукцией [17, с. 344];
- 3) эмпатический процесс носит фазовый характер, реализация каждой фазы требует владения определенными ЭК.

Таким образом, ЭК будем рассматривать в двух плоскостях (интерперсональной и интраперсональной), выделяя в каждой из них компетенции, сопряженные с реализацией внутренней (познание других и

самопознание) и внешней активности (саморегуляция экспрессии эмоций, эмпатическая забота). Это объясняется тем, что

1. Понимание своих эмоций определяет выбор специалистами помогающих профессий верных способов их выражения, понимание эмоций другого человека предвосхищает верный выбор эмпатических техник.

2. Эмпатический процесс носит фазовый характер. Реализация каждой фазы требует сочетания активности специалиста помогающей профессии, направленной на себя и эмпатируемого.

Список использованных источников

1. Будаговская, Н.А. Адаптация многофакторного опросника эмпатии М. Дэвиса / Н.А. Будаговская, С.В. Дубровская, Т.Д. Карягина // Консультативная психология и психотерапия. – 2013. – № 1. – С. 202–227.

2. Карягина, Т.Д. Некоторые проблемы изучения эмпатии в контексте психологического консультирования и психотерапии / Т.Д. Карягина // Культурно-историческая психология. – 2009. – № 4. – С. 115–124.

3. Татур, Ю.Г. Компетентностный подход в описании результатов и проектировании стандартов высшего профессионального образования: материалы ко второму заседанию методологического семинара / Ю.Г. Татур. – М.: Исследовательский центр подготовки специалистов, 2004. – 16 с.

4. Маркова, А.К. Психология профессионализма / А.К. Маркова. – М.: Знание, 1996. – 309 с.

5. Barrett-Lennard, G.T. The empathy cycle: refinement of nuclear concept / G.T. Barrett-Lennard // J. of counseling psychology. – 1981. – V. 28. – P. 91–100.

6. Rogers, K. Empatic: an unappreciated way of being / K. Rogers // The Counseling Psychologist. – 1975. – V. 5, № 2. – P. 2–10.

7. Saarni, C. Development of emotional competence / C. Saarni. – N.Y.: Guilford Press, 1999. – 381 p.

8. Verbeke, W. Exploring emotional competence: its effects on coping, social capital, and performance of salespeople / W. Verbeke, F. Belschak и R. Bagozzi // Social Science Research Network, Tomorrow's Research Today. – 2004. – Режим доступа: <http://repub.eur.nl/pub/1174/ERS%202004%20014%20ORG.pdf>. – Дата доступа: 16.01.2016.
9. Salter, A. Conditioned reflex therapy / A. Salter. – N. Y.: Capricorn. 1949. – 106 p.
10. Горбатова, Е.А. Эмпатия: психологическая структура и механизмы реализации / Е.А. Горбатова // Ученые записки Санкт-Петерб. гос. ин-та психологии и социальной работы. – 2014. – Вып. 1, Т. 21. – С. 23–29.
11. Ожегов, С.И. Словарь русского языка: ок. 53 000 слов / С.И. Ожегов; под общ. ред. профессора Л.И. Скворцовой. – М.: Оникс, 2010. – 640 с.
12. Бережковская, Е.Л. Культурно-историческая и гуманистическая психология: возможные точки схода. Эмпатия как высшая психическая функция / Е.Л. Бережковская, Н.Г. Радинская // Вестник Рос. гуманитар. гос. ун-та. – 2006. – № 1. – С. 126–145.
13. Гоулман, Д. Эмоциональный интеллект в бизнесе / Д. Гоулман. – М.: АСТ, 2009. – 478 с.
14. Поддубная, Т.В. Проблема эмпатии в исследованиях психологических аспектов профессиональной медицинской деятельности (Обзор) / Т.В. Поддубная // Консультативная психология и психотерапия. – 2015. – Т. 23, № 2. – С. 9–36.
15. Morse, J.M. Beyond empathy: expanding expressions of caring / J.M. Morse, J. Bottorff, G. Anderson, B. O'Brien, S. Solberg // J. of Advanced Nursing. – 1992. – Vol. 17, № 7. – P. 809–821.
16. Durand, T. Strategizing innovation: competence analysis in assessing strategic change / T. Durand // Competence based strategic management; eds. A. Heene & R. Sanchez. – Chichester: Wiley, 1997. – P. 68–79.

17. Boyatzis, R.E. Clustering competence in emotional intelligence: insights from the emotional competence inventory (ECI) / R.E. Boyatzis, D. Goleman, K. Rhee // Handbook of emotional intelligence. – San Francisco: Jossey-Bass, 1999. – P. 341–362.
18. Boyatzis, R.E. Assessing emotional intelligence competencies / R.E. Boyatzis, F. Sala // The measurement of emotional intelligence; eds. G. Geher. – N.Y.: Hauppauge, 2004. – P. 80–147.
19. McClelland, D.C. Testing for competence rather than for intelligence / D.C. McClelland // American Psychologist. – 1973. – V. 28. – P. 1–14.
20. Спенсер, Л.М. Компетенции на работе: пер с англ. А. Яковенко / Л.М. Спенсер и С.М. Спенсер. – М.: ИПРО, 2005. – 384 с.
21. Равен, Дж. Компетентность в современном обществе: выявление, развитие и реализация / Дж. Равен. – М.: Когнито-центр, 2002. – 396 с.
22. Mayer, J. Emotional Intelligence: New Ability or Eclectic Traits? / J. Mayer, P. Salovey, D. Caruso // American Psychologist. – 2008. – V. 63. – P. 503–517.
23. Bar-On, R. Emotional and social intelligence: insights from the emotional quotient inventory / R. Bar-On, J. Parker // Handbook of emotional intelligence. – San Francisco: Jossey-Bass, 2000. – P. 363–388.
24. Берган, С. Квалификации – введение в концепцию / С. Берган // Болонский процесс: результаты обучения и компетентностный подход (книга-приложение 1); под ред. В.И. Байденко. – М.: Исследовательский центр проблем качества подготовки специалистов, 2009. – С. 151–171.
25. Тэхкэ, В. Психика и ее лечение: психоаналитический подход: пер. В.В. Старовойтовой, В.К. Сукасовой, О.В. Суриковой, М.А. Немировской / В. Тэхкэ. – М.: Академический проект, 2001. – 303 с.
26. Люсин, Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте / Д.В. Люсин // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования; под ред. Д.В. Люсина, Д.В. Ушакова. – М.: Ин-т психологии РАН, 2004. – С. 29–36.

27. Юсупова, Г.В. Состав и измерение эмоциональной компетентности: дис. ... канд. психол. наук: 19.00.01 / Г.В. Юсупова. – Казань, 2006. – 208 с.

28. Крайнова, Ю.Н. Место саногенной рефлексии в структуре эмоциональной компетентности педагога / Ю.Н. Крайнова // Ярославский педагогический вестник. – 2010 . – № 2. – С. 197–201.

29. Хакимова, Е.К. Эмоциональная компетентность в структуре профессиональной компетентности педагога-психолога / Е.К. Хакимова, Р.А. Валеева // Современные проблемы науки и образования [электронный ресурс]. – 2014. – № 1. – С.1–9.

Дата поступления статьи _____

_____ /Н.И.Олифирович/

_____ /Т.Е.Яценко/

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ