Формирование эмпатии у будущих специалистов профессиональной помогающей деятельности

Эмпатия – сложный социально-психологический феномен, заключающийся в способности воспринимать и понимать переживания других людей, проявлять сопереживание и сочувствие, оказывать им содействие и помощь, осуществлять поддержку. Эмпатия представляет собой основу для понимания других, ощущения справедливости/ несправедливости тех или иных социальных действий, развития альтруизма, солидарности, системной лояльности и даже дружбы и любви. Без развитой способности к эмпатии невозможно воспитать ребенка, пережить общую для большой социальной группы эмоцию, совершить сложное коллективное действие, сплотиться для выполнения общей задачи.

Эмпатию часто рассматривают через механизм отождествления, идентификации с другим человеком, как умение посмотреть на мир «из его окна», вчувствоваться в его переживания. Именно на этом механизме лежит наша способность понимать других, сопереживать и сочувствовать чужим проблемам как своим собственным. Однако есть одно важное добавление: переживая радость или боль другого человека, нужно помнить, что это ощущение – «как будто». Полная идентификация, конфлюенция, слияние с другим означает утрату себя и растворение в жизни, чувствах, мыслях этого человека. Неспособность стать на место другого, жесткие границы, контакт только с собственными переживаниями означает эмоциональную холодность и дистантность. Лучше всего, на наш взгляд, феномен эмпатии описывается парой прилагательных «нераздельность-неслиянность». В момент глубокого эмпатического контакта образуется общее поле переживаний, где не разделяются «твое и мое», но в то же время субъекты взаимодействия не сливаются в «недифференцированную эго-массу» (термин М.Боуэна), благодаря чему каждый остается самим собой.

Выделяют четыре основных подхода к рассмотрению эмпатии:

- аффективный, в рамках которого эмпатия рассматривается как способность принимать переживания Другого и сопереживать ему (Дж.Л. Морено, Т.И. Пашукова и др.);
- когнитивный, в котором эмпатия понимается как когнитивная способность распознавать эмоциональное состояние Другого (С.А. Ершов, В.А. Лабунская и др.);
- аффективно-когнитивный, базирующийся на рефлексии и навыке давать в ответ на переживания Другого дифференцированный эмоциональный отклик, релевантный его мыслям, чувствам и состояниям (А.А. Бодалев, А.Г. Ковалев, В.П. Морозов и др.);
- интегративный, где эмпатия анализируется как совокупность познавательных и эмоциональных процессов (В.В. Бойко, Т.П. Гаврилова, К. Роджерс и др.).

Очевидна неразрывная связь познавательных, эмоциональных, мотивационно-поведенческих составляющих в каждом акте эмпатического

взаимодействия. Для понимания Другого необходимо вчувствоваться в его состояние, понять его переживания, способность со-переживать и со-чувствовать, дать обратную связь, включающую все предыдущие компоненты. Таким образом, эмпатическое слушание, эмпатический контакт – это сложный процесс, требующий как развития чувствительности, понимания Другого, так и навыков сообщать ему об этом понимании.

Эмпатия обретает особое значение для представителей помогающих профессий: педагогов, психологов, социальных и медицинских работников. Взаимодействуя с Другими в различных жизненных ситуациях, специалисты в области профессиональной помогающей деятельности могут как способствовать разрешению ряда проблем, так и усиливать отчаяние и боль непонятого и не услышанного человека.

Постоянно меняющиеся социальные, экономические, политические, психолого-педагогические условия предъявляют ряд новых требований к представителям помогающих профессий. Сегодня возникла потребность в профессиональных психологах, педагогах, социальных работниках, способных быть не просто носителями определенных компетенций, а реальными субъектами психолого-педагогического взаимодействия. Такой специалист ориентирован на активную понимающую и познающую профессиональную помогающую деятельность, а не на стереотипную трансляцию полученных в ВУЗе знаний, умений и навыков. Сегодня востребованы гибкие выпускники-специалисты, способные выходить за пределы алгоритма «запрос – деятельность по шаблону – результат – отчет», умеющие подбирать методы, формы и приемы работы в соответствии с личностными характеристиками обратившегося за помощью или поддержкой, особенностями его актуального состояния, запросом и др.

С сожалением отметим, что в области эмпатии большинство выпускников обладают лишь стереотипизированными, оторванными от реальности знаниями, базирующимися на схемах, определенных установках, жестких образцах поведения и др. В то же время, на наш взгляд, одной из наиболее важных компетенций будущего специалиста в области профессиональной помогающей деятельности является умение понимать психическое состояние другого человека и, базируясь на этом понимании, выстраивать стратегию работы, выбирать необходимые интервенции и микротехники, вступать в диалог. Как считают М.В.Алаева, М.Е. Евсевьева, если в вузе студентов не научили понимать потребности, переживания, актуальное состояние другого человека, «они начинают осваивать данное умение стихийно в процессе своей собственной трудовой деятельности методом «проб и ошибок», что не всегда может привести к положительным результатам» [с. 290] При этом понимание психического состояния другого человека является сложным видом познавательной деятельности, «базирующимся на интеллектуальной проработке поступающей информации и состоящий в субъективном воссоздании конкретного психического состояния субъекта выражения» [с. 290].

Отметим, что в последнее время популярной становится идея, базирующаяся на возможности «читать» внутреннее состояние по внешним проявлениям. Книги А.Пиза, сериалы «Обмани меня» и «Менталист» создают иллюзию, что эмпатии можно «научиться», запомнив выражение базовых эмоций при помощи лица и тела. Однако это весьма упрощенная модель. Обучение пониманию актуального состояния Другого, его чувств и переживаний, не может сводиться к простой интерпретации психического состояния человека на основе телесных сигналов. Понимание другого человека, его жизни, проблем, потребностей возможно только в диалоге с ним. Мы вводим термин «понимающее присутствие» как специально организованное взаимодействие, в котором специалист в области профессиональной помогающей деятельности максимально фасилитирует процесс раскрытия Другим его актуального состояния.

Будущий специалист во время учебы в вузе должен овладеть навыками понимающего присутствия. В качестве такой единицы понимания Другого мы рассматриваем коммуникативный акт, базирующийся на вопросе эмпатируемому субъекту и поддерживающий процесс самораскрытия, его ответ и обратную связь профессионала, содержащую мета-послания «я Вас слышу», «я Вас понимаю», «я присутствую рядом с Вами». Такой коммуникативный акт представляет собой спиралевидный процесс, упрощенная проекция которого на горизонтальную плоскость дает трехэтапную модель эмпатического коммуникативного акта (вопрос – ответ – обратная связь), а проекция на вертикальную плоскость – углубление процесса понимания от простых состояний до глубоких экзистенциальных смыслов.

Таким образом, мы отмечаем уже два базовых умения, которыми должен обладать специалист в области помогающей деятельности: задавание вопросов и обратная связь. Если навык задавания вопросов достаточно просто сформировать в рамках «Практикума по психологическому консультированию», то овладение формами и содержанием обратной связи само по себе представляет сложную деятельность. Обратная связь базируется не только на понимании Другого, но и на осознании своих собственных чувств и реакций, навыках самораскрытия, способности выбирать адекватный ответ. И.С. Осипова отмечает, что необходимым условием понимания субъективных состояний другого человека является овладение навыком самовыражения, поэтому формирование психологических знаний и соответствующих умственных действий, необходимых для понимания самого себя и других людей, а также навыка речевого самовыражения осуществляется одновременно как единая система [2, с. 144].

Обучение навыкам понимания актуального состояния Другого, а также сообщения ему о своих реакциях в ответ на его переживания наиболее целесообразно проводить в рамках рефлексивно-инновационных тренингов, базирующихся на принципах диалога, самодиагностики, оптимизирующего развития, материализации и др. При этом основной формой работы является групповая, а в качестве психотехнологий могут выступать: моделирование

ситуаций в парах и ротационных (сменных) тройках; работа в малых группах; аквариум; метод завершения предложений; мозговой штурм; ролевые (деловые) игры; дискуссия и др. Во всех этих видах активного обучения эмпатии основными будут две роли: «эмпатируемый» – тот, чье состояние нужно понять, и «эмпатирующий» – тот, кто в процессе понимающего присутствия пытается донести до эмпатируемого то, что он понял и осознал в диалоге с ним. Основной задачей «эмпатируемого» как субъекта выражения своего актуального состояния является его раскрытие, целью «эмпатирующего» как субъекта понимания и принятия Другого – воссоздание состояния собеседника в описанной им ситуации и сообщение о нем при помощи средств обратной связи.

Обучение навыкам понимающего присутствия в парах (тройках) лучше всего осуществлять посредством диалога, базирующегося на реальных фактах и состояниях из жизни эмпатируемого субъекта. Как показывает наш опыт, конструирование специальных кейсов больше подходит для больших групп, где можно поделиться своим восприятием, организовать дискуссию, попробовать побыть на месте человека, получающего тот или иной ответ.

Пример. На практическом занятии разбирается ситуация, где социальный педагог и практический психолог узнали от логопеда, что у 6-летнего ребенка выявлена задержка психического развития. Они должны сказать об этом маме ребенка и порекомендовать ей специальные коррекционно-развивающие занятия. На первом этапе группа обсуждает, какие чувства испытывал бы каждый, узнав, что у его ребенка ЗПР. Обсуждаются социальные стереотипы и феномен стигматизации по отношению к «не таким» детям. На втором этапе участники разбиваются на микрогруппы и проигрывают ситуацию. На третьем – снова объединяются в большую группу и обсуждают, какие варианты ответа будут: учитывать состояние матери; нести честную информацию о ребенке; демонстрировать заботу, понимание и сочувствие,

Возможность поделиться своими личными переживаниями осуществляется в парах или тройках. Обязательное условие – аутентичность (подлинность) переживаний, истории, состояния. В процессе активного диалога эмпатирующий задает ряд вопросов, позволяющих выявить все грани состояния, переживаний, чувств и мыслей рассказчика в конкретной ситуации. Обычно любой диалог протекает по следующей схеме

- создание доброжелательной атмосферы в паре;
- стимулирование эмпатируемого к рассказу. Осуществляется путем приглашения к разговору: «Я тебя слушаю», вопросов: «О чем бы ты хотел поговорить?»
- описание эмпатируемым актуальных чувств и переживаний;
- фасилитация понимания эмпатируемым его состояния при помощи разноплановых вопросов;
- обратная связь эмпатирующего о том, что он заметил, почувствовал в связи с ситуацией;

- повторное выражение эмпатируемым своих чувств и переживаний.

Первоначальное вопрос-приглашение к высказыванию со стороны субъекта понимания («Что произошло?», «Расскажи о своем состоянии!») заставляет субъекта выражения обратиться к своему внутреннему опыту, актуализировать свое состояние и вербализовать свои переживания. Как правило, субъект выражения в подобной ситуации все свои эмоции обозначает одной фразой, например, «Я немножко волнуюсь» «Тогда я чувствовал(а) себя жутко...». В данной ситуации сказать «немножко волнуюсь», «чувствовал(а) себя жутко» – значит сказать очень много и не о чем... Оказание субъектом понимания помощи собеседнику в выражении состояния предполагает знание всех возможных вопросов, отражающих и актуализирующих его состояние полностью. На наш взгляд, это могут быть вопросы, позволяющие актуализировать ощущение / восприятие, память, внимание, мышление, воображение, потребности / желания и реализация их через действия, волю, эмоции / чувства субъекта выражения в конкретной ситуации [1, с. 6].

Нами предпринята попытка обозначения подобных вопросов. В качестве образца приводим примерные вопросы к каждой из перечисленных категорий.

Ощущение / восприятие: Как ты воспринимаешь данную ситуацию? Как воспринимаешь мир в целом?

Память: Что ты помнишь об этой ситуации? Когда-то были однотипные ситуации? Ты помнишь свои чувства, которые ты испытывал?

Внимание: На что ты обратил внимание в той ситуации? На что ты обращаешь внимание обычно?

Мышление: Какие мысли у тебя возникают? Как ты анализируешь данную ситуацию?

Воображение: Представь свое состояние в виде образа! Опиши возникший у тебя образ. Какие фантазии возникают у тебя в этой связи?

Потребности / желания и реализация их через действия: Что ты хотел сделать в данной ситуации? Какие желания у тебя сейчас?

Воля: Как ты контролировал себя в данной ситуации? Что ты смог сделать?

Эмоции / чувства: Какие эмоциональные состояния ты испытываешь сейчас? Какие эмоциональные состояния ты испытывал в той ситуации?

Описывая свое состояние в контексте системы задаваемых вопросов, субъект выражения раскрывает его субъекту понимания и одновременно сам понимает себя. Чем больше субъект выражения получает вопросов, тем глубже происходит осознание и понимание своего внутреннего мира, а значит и возрастает возможность его выражения.

Для полного и глубокого раскрытия психического состояния необходимо подойти к данному процессу разнопланово, через систему разноплановых вопросов. Важны и характер, и содержание вопросов. Среди требований, предъявляемых к вопросам, выделим: доступность, корректность

и конкретность формулировок предъявляемых вопросов; наличие вопросов открытого типа, предполагающих развернутые ответы; ориентация вопросов на максимальное раскрытие (развертывание) содержания состояния субъекта; недопустимость применения вопросов обвиняющего характера.

Заметим, что вопросы в диалоге выступают и как методы содействия выражению состояния, и как методы практического познания (посредством вопросов провоцируем субъекта на высказывание). Уровень оказываемой помощи субъекту выражения будет зависеть от того, насколько субъект обладает умением решать задачу самовыражения. Задавая вопросы субъект понимания должен помочь решить данную задачу, т. е. как бы спровоцировать высказывание.

Как отмечает Ю. М. Шилков: «Множественность версий и содержащихся в них описаний одних и тех же событий является важнейшей гносеологической особенностью понимания. В глазах разных субъектов одни и те же факты могут получить отличные друг от друга информационно-оценочные толкования, переоцениваться с течением времени. Чем всестороннее представлен факт в высказываниях собеседников, тем полнее и глубже его понимание, тем больше оснований для взаимопонимания сторон и наоборот» [4, с. 177]. Поэтому особенно важно использовать процедуру обсуждения актуализированного субъективного опыта и привлекать к обсуждению как можно больше участников. Каждый должен рассказать о своем субъективном опыте, связанным с заданной жизненной ситуацией.

Поскольку каждый субъективный опыт по-своему уникален, использование подобного приема способствует обогащению содержания соответствующего психологического понятия. Вместе с тем учитывался и тот факт, что в содержании каждого индивидуального опыта каждой личности есть нечто общее, что и определяет сущность рассматриваемого психического явления, что так же закладывает основу понимания других.

В заключении отметим, что подобное обучение выражению своего состояния посредством помогающих вопросов, способствует, на наш взгляд, зарождению понимающих содействий (формированию субъекта понимания), т. е. использованию в последующем обозначенной нами модели не только на этапе выражения собственного психического состояния, но и понимания состояния другого человека. О сформированности субъекта понимания можно судить по количеству и качеству вопросов (познающих содействий), способствующих раскрытию внутреннего мира другого субъекта, а так же умению выразить свое психическое состояние к конкретной ситуации.

Список литературы:

1. Алаева, М. В. Понимание психического состояния другого человека : критерии, показатели, типы понимающих субъектов / М. В. Алаева // Междунар. науч.-практич. конф. «48-е Евсевьевские чтения», 23–25 мая 2012 г. / под общ. ред. Н. В. Рябовой, Г. А. Винокуровой ; Мордов. гос. пед. ин-т. Саранск, 2012. – С. 4–9.

2. Осипова, И. С. Вербальные способы выражения психического состояния в юношеском возрасте : дис. ... канд. психол. наук / И. С. Осипова. – Саранск, 2009. – 204 с.

3. Романов, К. М. Психологическая культура человека: теоретические основы и методика формирования / К. М. Романов, О. Н. Романова. – Саранск, 2007. – 130 с.

4. Шилков, Ю. М. Гносеологические основы мыслительной деятельности / Ю. М. Шилков. – СПб. : Изд-во СПб. ун-та, 1992. – 184 с.

Алаева, М.В., Евсевьева, М.Е. Методика обучения будущих психологов умению понимать психическое состояние другого человека / Материалы III Всероссийской с международным участием научно-практической конференции «Актуальные проблемы и перспективы развития современной психологии» с элементами научной школы для молодых ученых «Школа конкурентоспособного специалиста». - Саранск, 14 15 ноября 2013 года. – С. 288-295

РЕПОЗИТОРИЙ БГПУ