

ЕМПАТІЯ ТА ЇЇ РОЛЬ У ВЗАЄМОДІЇ СОЦІАЛЬНОГО ПРАЦІВНИКА З КЛІЄНТОМ

У статті досліджено емпатію як професійно-особистісну якість фахівців соціальної сфери та виявлено її роль у взаємодії соціального працівника з клієнтом. Висвітлено місце емпатії в системі професійно-значущих якостей соціальних працівників. Представлено результати дослідження щодо рівня емпатії у соціальних працівників, які працюють у відділеннях організації надання адресної грошової та натуральної допомоги територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

Ключові слова: емпатія, рівень емпатії, професійні цінності, соціальний працівник, професійне вигорання.

В статье исследовано эмпатию как профессионально-личностное качество специалистов социальной сферы и определена её роль в системе профессионально-значимых качеств социальных работников. Представлены результаты исследований относительно уровня эмпатии в социальных работников, специализирующихся в отделениях организаций предоставления адресной денежной и натуральной помощи территориального центра социального обслуживания (предоставление социальных услуг).

Ключевые слова: эмпатия, уровень эмпатии, профессиональные ценности, социальный работник, профессиональное выгорание.

The article investigates empathy as professional and personal quality of professionals of social sphere and revealed its role in the communication between social worker and a client. The meaning of empathy in the system of professionally significant qualities of social workers is being cleared out in this study. The results of survey concerning the intensity of empathy of social workers, that worked in departments for financial and natural aid of a regional center for social services, are being illustrated.

Key words: empathy, level of empathy, professional values, social worker, professional burnout.

Постановка проблеми. В основі соціальної роботи знаходиться гуманне, добродійне ставлення до особистості. Показником професіоналізму соціального працівника є не тільки високий рівень знань, умінь і навичок, але й дотримання власного етичного кодексу. Професійні цінності соціального працівника формуються на основі матеріальних, соціально-політичних і духовних цінностей. Допомога, підтримка, опіка, захист особистості неможливі без гуманного, добродійного, співчутливого, емпатійного ставлення до людини, її особистісних потреб і проблем, світосприймання тощо.

Отже, необхідною рисою особистості соціального працівника є емпатія. Здатність до співпереживання і співчуття розвивається в процесі накопичення фахівцем життєвого і професійного досвіду. Для людей, які звернулися за допомогою до соціальних служб, прояв співчуття, співпереживання до них із боку соціальних працівників відіграє головну роль. Навіть високопрофесійне виконання обов'язків без

прояву співчуття викликає почуття незадоволення у клієнтів [1].

У роботі соціального працівника існує велика кількість ситуацій із високою емоційною насиченістю і когнітивною складністю міжособистісного спілкування, і це вимагає від фахівця значного внеску до встановлення довірливих відносин й уміння управляти емоційною напруженістю ділового спілкування. Тому для професії соціального працівника характерним є досить низький рівень емпатії.

Мета статті – висвітлити особливості емпатії як професійно-особистісної якості соціального працівника, обґрунтувати її роль у взаємодії соціального працівника з клієнтом та охарактеризувати наявні рівні емпатії у соціальних працівників, які працюють із клієнтами у відділенні організації надання адресної грошової та натуральної допомоги територіального центру соціального обслуговування (центр соціального обслуговування).

Виклад основного матеріалу. Описуючи систему необхідних професійних умінь і здатностей для соціальних працівників, психологів та педагогів дослідники чи не найперше місце приділяють емпатії. У багатьох статтях, доповідях зустрічаються згадки про емпатію як «головну професійно-особистісну якість спеціаліста», як правило, без уточнення того, яким саме чином емпатія допомагає у професійній діяльності [2].

Слід зазначити, що емпатія є не лише особистісною якістю. Загалом представники психологічних концепцій вважають, що за допомогою емпатії соціальні працівники встановлюють довірливі відносини, здобувають прихильність та симпатію з боку клієнта, що сприяє створенню комфортної атмосфери для роботи.

Володіти емпатією – означає сприймати суб'єктивний світ, що охоплює весь комплекс відчуттів, сприймань і спогадів іншого, доступних свідомості в цей момент, сприймати правильно, з властивими емоційними компонентами і значеннями, немовби той, що сприймає сам, був цією іншою людиною. Це означає відчувати біль або задоволення іншого так, як відчуває він сам, і відноситися, як він сам, до причин, що їх зумовили, але при цьому ні на хвилину не забувати про те, що це «немовби». Якщо ця умова втрачається, то такий стан стає станом ідентифікації. У будь-яких взаєминах люди певною мірою проникають один в одного, тобто емпатійно взаємодіють. У кожної людини від природи закладені ці здібності, але не в кожного вони розвиваються, розкриваються до кінця. Тільки та людина, яка здатна відчувати цінності іншого, поринути в його світ, зможе зрозуміти іншого, знайти з ним контакт та взаєморозуміння [3].

Соціальні працівники працюють у неспокійних умовах, що вимагає стійкої уваги і напруги. Стрес виникає через безліч вимог (стресорів), що безперервно накопичуються в різних сферах життєдіяльності. Соціальний працівник занадто сильно починає діяти, перевантажуючи себе, і врешті-решт стає не в змозі задовольняти всі емоційні вимоги, що потребують клієнти. Буває, що йому ніде поповнити запас власної адаптаційної енергії. І він починає відчувати себе не здатним допомагати іншим.

Часто соціальний працівник, який надає допомогу клієнтам, намагається не входити у взаємодію з клієнтами або залучитися до емоційних відносин настільки, наскільки це потрібно, щоб виконати роботу. Дотримання дистанції допомагає зберегти емоційну рівновагу професіонала і вберегтися від зайвих напружень. Непомітно настає байдужість до потреб інших людей, зневага до їхніх почуттів, що вказує на розвиток симптому – деперсоналізації [4].

Фахівець, який працює з різними клієнтами, перестає сприймати клієнтів як особистостей. Він дистанціюється, чекаючи від них гіршого. Негативні реакції проявляються по-різному: небажання спілкуватися, схильність принижувати, ігнорувати прохання клієнтів.

За класифікацією науковця Т. В. Форманюка, фактори, які сприяють виникненню і розвитку синдрому «емпатичної сліпоты», можна розділити на три групи:

1. Особистісні чинники. Вік, стать, сімейний стан, освіта, стаж роботи не роблять значного впливу на розвиток синдрому; важливі такі характеристики, як авторитаризм, низький рівень емпатії, ригідність, низька мотивація роботи, трудоголізм.

2. Рольові фактори. Значущість цього фактора підкреслюється в дослідженнях К. Кондо, Г. Кюйнарпуу. Рольовий конфлікт – це нечіткі службові обов'язки, непостійні очікування, суперечливі вимоги й загальна атмосфера невпевненості. К. Кондо вважає, що ті професійні ситуації, у яких спільні дії більшою мірою не узгоджені, коли немає інтеграції зусиль, є конкуренція, у той час як продукт праці залежить від злагодженості дій.

3. Організаційні фактори. «Емпатична сліпота» може бути пов'язана з тим, що робота є багатогодною, не оцінюваною належним чином [5].

Проаналізувавши особливості прояву та причини виникнення «емпатичної сліпоты», можна стверджувати, що проблема емпатії актуальна для фахівців, зайнятих у соціальній сфері, особливо – для соціальних працівників, які безпосередньо працюють з клієнтами. Це зумовлено тим, що фахівці цієї професії змушені перебувати в тісній і інтенсивній взаємодії з різними людьми, в емоційно напруженій атмосфері, що може завдати значної шкоди їхньому здоров'ю і професійній діяльності.

З метою перевірки означених теоретичних позицій було проведено емпіричне дослідження, спрямоване на діагностування рівня емпатії у 30 соціальних працівників, які працюють у відділенні організації надання адресної грошової та натуральної допомоги Миколаївського міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ленінського і Заводського районів.

За допомогою методики «Діагностика рівня емпатійних здібностей» В. В. Бойко було виявлено загальний рівень емпатії у соціальних працівників та розвиненість різних компонентів цього феномену. При цьому ми поділяємо погляд науковця В. В. Бойко на емпатію як форму раціонально-емоційно-інтуїтивного відображення іншої людини, що є витонченим засобом «входження» в психоенергетичне середовище іншої людини [8].

У цій методиці в структурі емпатії розрізняють 6 шкал (тенденцій):

1. Раціональний канал емпатії.

Спрямованість уваги, сприйняття і мислення особистості на сутність будь-якої іншої людини, на його стан, проблеми, поведінку. Це надзвичайна зацікавленість до іншого, що сприяє емоційному та інтуїтивному розумінню партнера. У раціональному компоненті не обов'язковою є логіка або будь-яка мотивація інтересу до іншого.

Партнер залучає увагу своєю буттевістю, що дозволяє неупереджено вбачати його сутність.

2. Емоційний канал емпатії.

Здатність особистості входити в емоційний резонанс із люди, які оточують, співпереживати. Емоційна чуттєвість стає засобом «входу» в енергетичне поле партнера. Зрозуміти його внутрішній світ, прогнозувати поведінку й ефективно впливати, можливо тільки в тому випадку, якщо відбулося енергетичне налаштування до іншої людини. Співробітництво й співпереживання виконують роль з'єднувальної ланки, провідника від однієї людини до іншої і назад.

3. Інтуїтивний канал емпатії

Здатність особистості бачити поведінку партнерів, діяти в умовах дефіциту отриманої інформації про них, спиратися на досвід, що зберігається в підсвідомості. На рівні інтуїції узагальнюються різні відомості про партнерів. Інтуїція менш залежить від оціночних стереотипів, ніж свідоме сприйняття партнерів.

4. Устаткування, що сприяють емпатії.

Спрямованість на встановлення особистих контактів з оточуючими, схильність проявляти цікавість до їх внутрішнього світу, цікавитися переживаннями і проблемами інших людей.

5. Проникаюча здатність в емпатії.

Здатність створювати атмосферу відкритості, довірливості, душевності. Прагнення своєю поведінкою і ставленням до партнерів сприяти інформаційно-енергетичному обміну. Розслаблення партнера сприяє емпатії.

6. Ідентифікація в емпатії.

Уміння зрозуміти іншу людину на основі співпереживань, уміння поставити себе на місце партнера. В основі ідентифікації – легкість, рухливість і гнучкість емоцій, здатність до наслідування [8].

Аналіз отриманих у ході дослідження даних показав, що у 53,4 % (16 осіб) спостерігається низький рівень емпатії, 36,6 % (11 осіб) мають дуже низький рівень емпатії, а 10 % (3 особи) – середній рівень вираження емпатії. У вигляді діаграми отримані дані будуть такими (рис. 1).

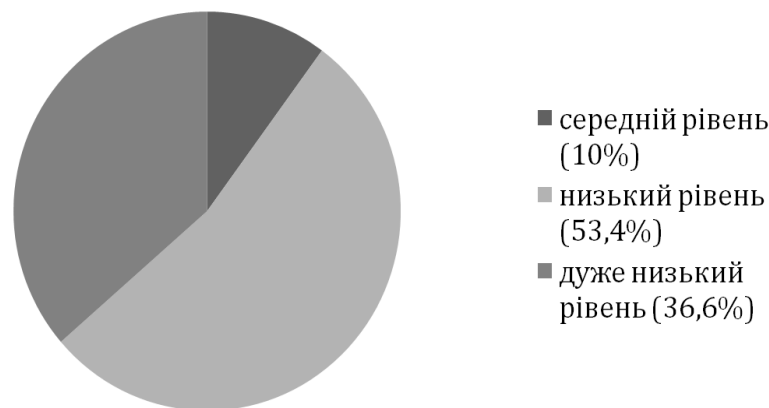


Рис. 1. Результати діагностування рівня емпатії у соціальних працівників, які працюють у територіальних центрах

За результатами аналізу анкет соціальних працівників найвищий показник є 107 балів – це устаткування, що сприяє емпатії. Це означає, що більшість соціальних працівників зацікавлені проблемами й переживаннями своїх клієнтів. Легко встановлюють контакт із людьми, які їх оточують.

Друге місце посідає емоційний канал емпатії – 92 бали. Соціальні працівники прогнозують і впливають на поведінку клієнтів лише в тому випадку, якщо відбулося енергетичне налаштування.

Проникаюча здатність в емпатії, тобто здатність фахівця створити атмосферу душевності, відкритості, довірливості має показник у 79 балів.

Ідентифікація в емпатії – 76 балів. Уміння зрозуміти іншу людину з її співпереживаннями.

Інтуїтивний канал емпатії – 72 бали. Здатність бачити поведінку клієнтів та вміння діяти в умовах обмеженої інформації про них, спиратися на

досвід, що зберігається в підсвідомості, приймати рішення.

Раціональний канал емпатії – 67 балів. Надзвичайна зацікавленість до клієнтів, що сприяє емоційному та інтуїтивному розумінню. Спрямованість уваги на сутність проблеми та поведінки. Залучення уваги відбувається за допомогою буттевості фахівця. У вигляді діаграми отримані дані будуть такими (рис. 2).

Науковці стверджують, що емпатична здатність особистості зростає з розвитком життєвого досвіду. Тому, включивши до бланків методики питання про досвід роботи соціальних працівників, ми вирішили проаналізувати, чи існує залежність між стажем роботи та рівнем емпатії.

І було отримано такі дані: 12 осіб, які мають стаж роботи у соціальній сфері від 1 до 3 років, мають дуже низький рівень вираження емпатії, у 2 працівників – середній рівень, а у 11 – низький рівень емпатії.

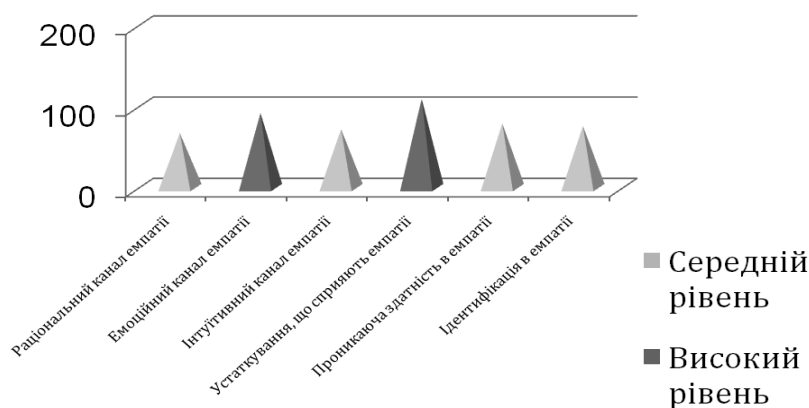


Рис. 2. Шкала емпатії

Соціальні працівники, які мають стаж роботи від 10 до 16 років мають низький рівень емпатії – 3 працівники, 35 років стажу – це середній рівень емпатії – 1 особа, 40 років досвіду роботи –

низький рівень вираження емпатії – одна особа. У вигляді діаграми отримані дані будуть такими (рис. 3).

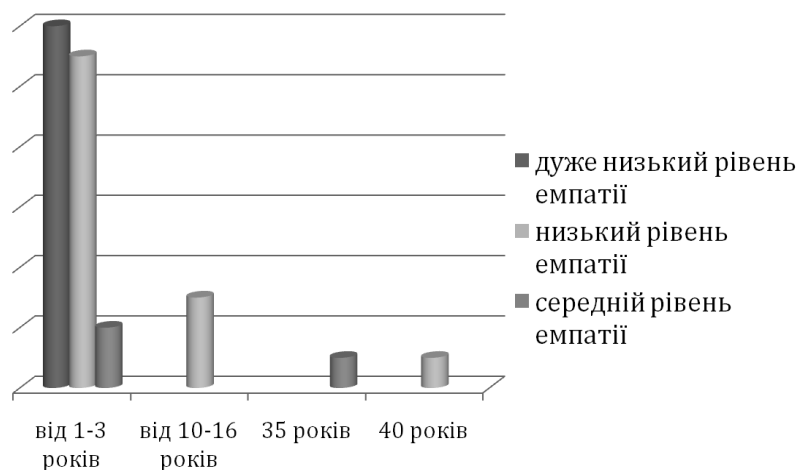


Рис. 3. Зв'язок досвіду роботи з рівнем емпатії

Отже, можна стверджувати, що існує певна залежність між кількістю відпрацьованих років і рівнем емпатії. Працівники з малим стажом роботи ще не можуть створювати атмосферу довіри в бесіді, знаходити індивідуальний психологічний підхід до кожного клієнта, знімати напругу, оскільки умовою ефективного спілкування із клієнтом є якісно-оптимальний рівень взаємодії із ним. Однією з важливих умов цієї взаємодії є почуття емпатії до клієнта. А в соціальних працівників, у яких стаж роботи є тривалим, спостерігається середній рівень емпатії. Вони вже є висококваліфікованими фахівцями в соціальній сфері, мають певний життєвий досвід, професійні навички спілкування з клієнтами та надання їм якісної допомоги.

Висновок. Соціальна робота потребує не тільки певних професійних знань, умінь використовувати найпродуктивніші для кожної конкретної ситуації форми, методи, технології соціальної роботи, а й відповідних професійно-

особистісних якостей. Особливо важливими є такі індивідуальні якості соціального працівника, як емпатійність – здатність співпереживати, співчувати; готовність зрозуміти клієнта і прийти йому на допомогу, гуманістична спрямованість, особиста і соціальна відповідальність, загострене почуття справедливості, власна гідність і повага до гідності іншої людини, терпимість, ввічливість, порядність [6].

Необхідно звернути увагу на те, що внутрішній психологічний стан соціального працівника підпадає посиленому тиску, тому й потребує більш ретельних заходів щодо підтримки їхньої працездатності. У першу чергу фахівцям необхідно піклуватись про своє професійне і психічне здоров'я самотужки. Для цього вони повинні проводити періодичний самоаналіз, намагатись виявляти прояви стресу ще на ранніх стадіях, відриватись від проблем у неробочий час, не занурюватись в емоційні переживання, періодично змінювати середовище.

Оскільки результати дослідження довели, що емпатія залежить від досвіду професійної діяльності, на нашу думку, необхідно впливати на її формування на стадії підготовки майбутніх соціальних працівників у вищих навчальних закладах. Потрібно використовувати весь арсенал дидактичних засобів, таких як: лекції, бесіди,

тренінги, рольові ігри. Провідним чинником у процесі виховання майбутніх соціальних працівників є формування в них світогляду та професійно-особистісних якостей: емпатія, доброзичливість, альтруїзм, необхідних для здійснення професійних завдань, а саме здатності захищати та допомагати людям.

ЛІТЕРАТУРА

1. Василичина Т. В. Емпатія як фактор ефективності педагогічного спілкування : автореф. дис канд. психол. наук : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / Т. В. Василичина. – К. : Знання, 2000. – 230 с.
2. Годлевська Д. М. Формування професійної комунікативної компетентності майбутніх соціальних працівників : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. пед. наук : 13.00.07 / Д. М. Годлевська. – К. : Знання, 2007. – 20 с.
3. Головаха С. І. Психологія людського взаєморозуміння / С. І. Головаха, Н. В. Паніна. – К. : Ін-т соціології НАН України, 2007. – 223 с.
4. Коваленко О. Г. Розвиток емпатії та атракції майбутнього педагога за умов професійного спілкування : автореф. дис канд. психол. наук : 19.00.07 / О. Г. Коваленко. – К., 2004. – 21 с.
5. Комунікативна професійна компетентність як умова взаємодії соціального працівника з клієнтом // Педагогіка. – 2003. – № 2. – С. 58–60.
6. Кунцевська А. В. Емпатія у системі професійних здатностей фахівців соціономічних професій / А. В. Кунцевська // Актуальні проблеми психології / [за ред. Максименка С. Д.]. – Т. 7. Вип. 2. – К. : Міленіум, 2004. – С. 193–197.
7. Методичні рекомендації «Профілактика професійного вигорання працівників соціальної сфери» / [за загальною редакцією кандидата медичних наук М. Л. Авраменка]. – Л. : Основа, 2008. – 53 с.
8. Федотюк Т. І. Психологічні особливості становлення емпатії як елементу комунікативної здатності практичного психолога : автореф. дис. ... канд. психол. наук / Т. І. Федотюк. – К. : Академія, 1997. – 178 с.

Рецензенти: Васильєв Я. В., д. психол. н., професор;
Чубук Р. В., к. пед. н., доцент.

© Попова Т. С., Горват-Янушевська І. І., 2013 *Дата надходження статті до редколегії 15.11.2013 р.*

ПОПОВА Тетяна Семенівна – кандидат педагогічних наук, доцент кафедри соціальної роботи, психології та педагогіки Чорноморського державного університету імені Петра Могили.

Коло наукових інтересів: проблеми соціальної роботи.

ГОРВАТ-ЯНУШЕВСЬКА Ірина Іванівна – магістрантка кафедри соціальної роботи, психології та педагогіки Чорноморського державного університету імені Петра Могили.

Коло наукових інтересів: проблеми соціальної роботи.