

УДК 159.942

ЕМПАТІЯ ЯК ОДИН ІЗ ФАКТОРІВ УСПІШНОЇ ПРОФЕСІЙНОЇ ДІЯЛЬНОСТІ ФАРМАЦЕВТІВ

Шаповалова В.С.

Національний фармацевтичний університет

У статті розглядається поняття «емпатії», як одного із факторів успішного виконання професійної діяльності фармацевтів. Емпатія є однією із основних професійно важливих якостей фахівця фармацевтичної галузі. Наводяться визначення даного поняття. Досліджується рівень емпатичних тенденцій у майбутніх фармацевтів (студентів).

Ключові слова: емпатія, професійна діяльність фармацевтів (провізорів), професіоналізм, компетентність фахівця, професійно важливі якості.

Постановка проблеми. В умовах економічних перетворень, інтелектуалізації праці, які нині відбуваються в Україні, наявність фахівців з високим рівнем професіоналізму, компетентності, культури, здатності до неперервного оволодіння новими знаннями та використання їх у розв'язанні практичних завдань є важливою запорукою розвитку країни. Без висококваліфікованих, творчо обдарованих фахівців, здатних нестандартно вирішувати проблеми сьогодення, неможливо подолати суспільну кризу та вийти на рівень високорозвинутих країн.

Одна з головних цілей сучасної вищої освіти полягає в тому, щоб підготувати компетентного та конкурентоспроможного фахівця, готового до плідної творчої участі у житті суспільства та професійній діяльності, здатного до безперервного професійного самовдосконалення. Не є виключенням і фармацевтична освіта та галузь в цілому.

Розвиток загальнокультурних та професійних компетенцій представляє актуальність так, як формування навичок спілкування до сьогодні не стало обов'язковим у ВНЗ фармацевтичного напрямку. Це є причиною того, що між фармацевтом та відвідувачем аптеки часто можна зустріти ситуації деструктивної взаємодії в результаті яких і фармацевт, і людина, яка прийшла за ліками можуть відчувати розчарування та почуття безпорадності. Безперечно, не всі претензії відвідувачів аптеки до аптечного закладу, якості обслуговування та фармацевтичної освіти в цілому пов'язані зі взаємодією між фармацевтом та відвідувачами аптек. Але абсолютно очевидним є той факт, що багатьох помилок можна було б уникнути, якби фармацевти не здійснювали комунікативних помилок та розвивали почуття емпатії.

Аналіз основних досліджень та публікацій. Обговорюючи ефективність будь-якої професійної діяльності не можна обійтися без поняття професіоналізму. Успішність професійної діяльності визначає наявність визначених професійних якостей, необхідних для даної професії. Ці якості прийнято називати професійно важливими якостями. Перелік конкретних професійно важливих якостей для кожної професії специфічний. Він різниться за складом, за необхідністю ступеня вираженості, за характером взаємозв'язку між ними.

Одним із перших поняття професійно важливих якостей ввів в вітчизняну психологію В. Д. Шадріков [5]. На його думку, це такі індивідуальні якості суб'єкта праці, які впливають на ефективність діяльності та успішність її

освоєння. Вони одночасно є і передумовами професійної діяльності, і її новоутвореннями, так як удосконалюються і розвиваються в ході виконання діяльності.

Професійно важливі якості виділяються в залежності від тих основних сфер взаємодії, в які вступає людина за родом своєї діяльності. Є. О. Клімов запропонував виділити професії відповідно з об'єктом праці (людина-людина, людина-техніка, людина-природа, людина-художній образ, людина-знакова система).

При роботі в системі «людина-людина» психофізіологія відходить на другий план, і більш значущими стають особистісні якості: комунікабельність, тривожність, стриманість, поступливість, гнучкість, витриманість, доброзичливість тощо.

За запропонованою Є. О. Клімовим класифікації професія фармацевта відноситься до соціономічного типу [3], так як її основу складають відносини «фармацевт-покупець», які представляють собою досить складне явище, що складається з багатьох різнобічних компонентів професійного, морально-етичного, естетичного, економічного та юридичного характеру. Однією із головних професійно важливих якостей фахівця фармацевтичної галузі є емпатія, тобто здатність до співпереживання, розділення почуттів чи переживань іншої людини, спроба стати на позицію партнера по спілкуванню.

Вивченням емпатії, як професійно важливої якості займалися Ф.А. Ахмедшина, С.Б. Борисенко, Р.Б. Карамуратова, Г.Ф. Михальченко, А.Ф. Тимохіна, О.І. Цветкова, В.В. Бойко, І.М. Юсупов, М.Л. Бутовська та інші.

Як психологічний механізм емпатія досліджувалась в роботах Н.Л. Бенеш, А.А. Бодальова, В.В. Бойко, В.М. Вартачан, В.К. Вілюнас, Ю.Б. Гіппенрейтер, Д.М. Даудова, А.Н. Насіфуліной, А.В. Петровського, С.А. Щебетенко, І.М. Юсупова та ін.

Точку зору про осягнення емоційного стану партнера по спілкуванню, його переживань, як умови ефективної взаємодії розділяють Г.П. Гаврилова, М.І. Енікеев, Я.Л. Коломенський, В.А. Лабунська, Л.А. Петровська, Т.В. Романова, Т. Шибутані та ін., які розглядають цю якість як емоційне прилучення до переживань іншого, як здатність найбільш адекватно відгукуватися на чужі переживання.

На даний момент у психологічній літературі не існує загальноприйнятого розуміння поняття емпатії.

В зарубіжних дослідженнях існують наступні найбільш розповсюдженні чотири значення емпатії: 1) здатність проникати в психіку іншого, розуміти його емоційний стан та передбачати його поведінкові реакції, а також здатність співпереживати (Шибутіані, Герней, Махоні, Сперофф, Уілмер та ін.); 2) відчуття тих подій, які відбуваються, відчуття об'єкта мистецтва, природи, вид чуттєвого пізнання об'єкта через проекцію та ідентифікацію (Біре, Арлоу та ін.); 3) афективний зв'язок з іншою людиною, переживання стану іншого чи групи людей (Адерман, Брем, Катц, Бергер та ін.); 4) якість психотерапевта (Унал та ін.) [1].

У вітчизняній психології досліджуваний нами феномен вивчався в рамках особистісно-діяльнісного підходу, з позицій якого здатність до емпатії розглядається як продукт цілісного, морального, соціального і когнітивного розвитку особистості [Бодалев А.А. Формирование понятия о другом человеке как личности [Текст] / А.А. Бодалев. – Л.: ЛГУ, 1970. – 135 с.]. У вітчизняній психології також досліджується когнітивна та емотивна (афективна) емпатія, але, на відміну від зарубіжних напрямків досліджень, між ними немає протиставлення. Емпатія є єдністю когнітивного та афективного компонентів. Ряд учених виділяють ще й поведінковий компонент, який передбачає активну підтримку іншого без надання допомоги.

Психолог Ю. Б. Гіппенрейтер, описуючи механізм емпатії, зазначає, що він повинен включати в себе здатність гнучко переключатися від стану емпатичного розуміння до щирого вираження своїх реальних почуттів без втрати прийняття іншого [2].

Більш точно зрозуміти емпатію допомогло звернення до гуманістичної психології, а саме розгляд характеристик, виділених К. Роджерсом:

- в процесі емпатії необхідно збереження власної позиції, збереження психологічної дистанції;
- важлива наявність співпереживання, а не просто емоційного ставлення (симпатії);
- емпатія – це динамічний процес, а не статичне стан; цим самим підкреслюється зміна чутливості до мінливих переживань іншого [4].

Останній вид емпатії відіграє особливу роль в практичній діяльності фармацевта, сприяючи розумінню ним відвідувача аптеки, допомагаючи будувати відносини з ним на основі прогнозу його реакції, поведінки, внутрішньої позиції. Емпатія дозволяє фармацевту проникнути в проблеми відвідувача аптеки, емпатія сприяє проектуванню фармацевтом ситуацій взаємодії.

Отже, емпатичні здібності провізора включають в себе емоційну сприйнятливість, здатність до співчуття, співпереживання, вміння правильно оцінити емоційний стан відвідувача аптеки, надати йому емоційну підтримку, вміння висловити свої почуття, налагодити емоційний контакт з ним. Емпатичні здібності фармацевта пов'язані також з умінням моделювати образ іншого «Я», що передбачає здатність дати характеристику особистості, її адекватну оцінку, яка має оптимістичний погляд на особистість, її своєрідність. Емпатія зближує фармацевта і покупця в спілкуванні, що є основою для конструктивної взаємодії.

На даному розвитку психологічної науки відбувається інтенсивне дослідження емпатії. До-

слідники вивчають її роль та значення у різних професіях: психолога, вчителя, викладача вищого навчального закладу, перекладача, менеджера, лікаря та ін. Але питання про значення емпатії як професійно важливої якості фахівця фармацевтичної галузі є недостатньо вивченим.

Тому, **метою статті** є дослідження емпатичних тенденцій у студентів різних курсів фармацевтичного спрямування.

Виклад основного матеріалу дослідження. Експериментальна робота здійснювалась нами на базі Національного фармацевтичного університету. Для досягнення поставленої мети ми використали тест-опитувальник емпатичних тенденцій А. Мехрабіана і Н. Епштейна, який складається з 33 пропозицій-тверджень та дозволяє оцінити рівень емпатичних тенденцій у індивіда.

У дослідженні прийняли участь 134 студенти, серед яких 73 студенти – 2 курсу та 61 студент – 6 курсу.

Думки про те, що до числа факторів, які обумовлюють взаєморозуміння та співпрацю між людьми у спілкуванні та діяльності необхідно віднести ті способи та прийоми, за допомогою яких досягається розуміння однією людиною іншої також дотримується Якунін В. А. Одним із основних серед них є емпатія [6].

Розвинена емпатія – один з основних факторів успіху в тих видах діяльності, які вимагають відчуття світу партнера по спілкуванню, розуміння іншої людини та, перш за все, у наданні допомоги іншій людині, у вихованні та навчанні.

Рівні емпатичних тенденцій за тестом-опитувальником А. Мехрабіана і Н. Епштейна представлені на рис. 1. Нами була побудована гістограма відсоткового співвідношення рівнів емпатії серед опитуваних респондентів.

Гістограма відсоткового співвідношення рівнів емпатичних тенденцій серед студентів 2 та 6 курсів

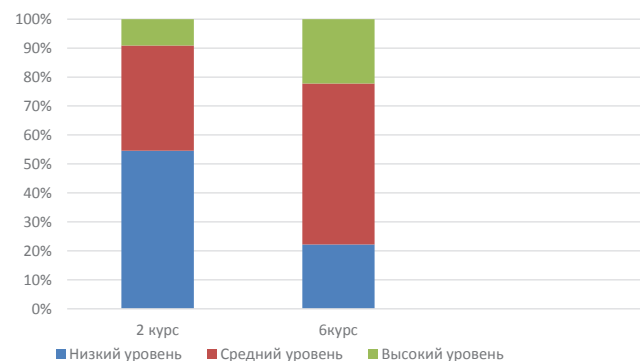


Рис. 1.

З результатів наведених на рис. 1 видно, що у 55% студентів другого курсу та у 21% студентів шостого курсу виявлено низький рівень емпатичних тенденцій, що може свідчити про труднощі у встановленні міжособистісних контактів, дискомфорт серед великих груп людей, нерозумінні емоційних проявів оточуючих. Студенти другого курсу мають більший відсоток по низькому рівню емпатії ніж студенти шостого курсу, що можна пояснити тим, що студенти шостого курсу вже завершують навчання та повністю пройшли навчальну підготовку зі спеціальності, вони більш чітко уявляють особливості майбутньої професії.

Середній рівень емпатії за методикою мають 36% студентів другого курсу та 57% студентів шостого курсу. Такі студенти схильні до самоконтролю своїх емоційних проявів, однак по відношенню до інших людей, як правило, вони проявляють чуйність та уважність. На цьому рівні першими є студенти шостого курсу, що свідчить про те, що емпатійні здібності та потенціал присутній в особливостях особистості студентів.

Високий рівень емпатичних тенденцій виявлено у 9% респондентів другого курсу та у 22% респондентів шостого курсу. Високий показник емпатії говорить про високу емоційність людини, прояв альтруїзму, схильність надавати оточуючим допомогу, а також про потребу в соціальному схваленні своїх вчинків. Студенти шостого курсу знову опередили студентів другого курсу, що говорить про те, що у майбутніх фахівців фармацевтичної галузі присутні емпатичні тенденції.

Серед представників шостого курсу всього лиш у 22% студентів виявлено високий рівень емпатії. Проведене дослідження показує нам, що у студентів другого та шостого курсів переважає середній рівень емпатичних тенденцій. Це не є поганим показником. Тим не менш, для професії фармацевта бажано мати високий рівень емпатії у більшості студентів тому, емпатичні здібності у майбутніх фахівців фармацевтичної галузі необхідно формувати та розвивати у процесі виховання та навчання.

У фармацевтичній галузі емпатія представляє собою усвідомлення емоційного стану іншої людини та демонстрація цього усвідомлення. Наприклад, при бесіді у аптечному закладі прояв емпатії фармацевта означає усвідомлення слів, емоцій і жестів відвідувача аптеки, а ще переконання в тому, що провізор розуміє його хвилювання. Таким чином, працівник першого столу повинен заручитися підтримкою відвідувача аптеки, щоб той зміг більш вільно висловити свою проблему для подальшого і правильного вибору ліків. Робота фармацевта характеризується постійною емоційною взаємодією з великою кількістю людей. Здатність до співчуття, спілкування, врівноваженість вважаються важливими аспектами професіоналізму провізора. Так як провізор часто піддається стресовим ситуаціям,

то вже в університеті потрібно вчитися особливого методу спілкування, вміння стримувати власні емоції та настрої.

Висновки. Професійна фармацевтична діяльність має ряд специфічних особливостей та її успішність визначається не тільки професійними знаннями і навичками, а й уміннями реалізувати їх у своїй діяльності за рахунок розвитку професійних якостей особистості.

Одним з важливих особистісно – професійних якостей провізора вважається вміння співпереживати і сприймати емоційні стани іншого, тобто здатність до емпатії, а також наявність навичок встановлення адекватних і емоційно-сприятливих відносин з відвідувачем аптеки, вміння аналізувати свою поведінку і поведінку оточуючих, людяне ставлення до відвідувачів аптеки, етичність, наявність глибокої інтуїції.

Проведений аналіз дозволяє заключити, що емпатія як якість особистості професіонала фармацевтичної галузі являє собою емоційне розуміння відвідувача аптеки, прагнення відчувати та розуміти його, ставати на його позицію, розуміти внутрішній світ, приймати його проблеми, настрої та переживання.

Слід пам'ятати, що професія провізора, як і лікаря, пред'являє підвищені вимоги не тільки до його розуму, але і до серця, що зумовлено постійними взаємовідносинами з людьми, які потребують підтримки, співчуття і допомоги. Дотримання гуманності у фармацевтичній справі є свого роду мистецтвом перемагати хворобу не лише ліками, але і словом. Саме тому велику роль у становленні молодого фахівця у вищому навчальному закладі має розвиток його моральних якостей, які формуються на кожному життєвому етапі, починаючи з раннього віку. Володіння психологічними знаннями, зокрема соціальними гуманістичними комунікативними установками у спілкуванні, забезпечує успішну майбутню діяльність фахівцем фармацевтичної галузі.

Таким чином, ми можемо зробити висновок про роль емпатія у ефективному спілкуванні провізора з відвідувачами аптеки. Людина із розвинутими емпатичними здібностями вміє поставити себе на місце іншого, володіє здатністю до довільної емоційної чуйності на переживання інших людей.

Список літератури:

1. Гаврилова Т. П. Понятие «эмпатия» в зарубежной психологии / Т. П. Гаврилова // Вопросы психологии. – 1975. – № 2. – С. 147-158.
2. Гиппенрейтер Ю. Б. Феномен конгруэнтной эмпатии / Ю. Б. Гиппенрейтер, Т. Д. Карягина, Е. Н. Козлова // Вопросы психологии. – 1993. – № 4. – С. 61-67.
3. Климов Е. А. Психология профессионального самоопределения / Е. А. Климов. – М.: Академия, 2004. – 304 с.
4. Роджерс К. Эмпатия. Психология эмоций. Тексты / К. Роджерс // Под ред. В. К. Виллоаса, Ю. Б. Гиппенрейтер. – М.: Изд-во МГУ, 1984. – С. 235-237.
5. Шадриков В. Д. Психологическая деятельность и способности человека / В. Д. Шадриков // Учеб. пособие, 2-е изд. перераб. и доп. / В. Д. Шадриков. – М.: Логос. – 1996. – 320 с.
6. Якиманская И. С. Разработка технологии личностно-ориентированного обучения // Вопросы психологии. – 1995. – № 2. – С. 31-42.

Шаповалова В.С.

Национальный фармацевтический университет

ЭМПАТИЯ КАК ОДИН ИЗ ФАКТОРОВ УСПЕШНОЙ ПРОФЕССИОНАЛЬНОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ФАРМАЦЕВТОВ

Аннотация

В статье рассматривается понятие «эмпатии», как одного из факторов успешного выполнения профессиональной деятельности специалиста фармацевтической отрасли. Эмпатия является одной из основных профессионально важных качеств фармацевтов. Приводятся определения данного понятия. Исследуется уровень эмпатических тенденций будущих фармацевтов (студентов).

Ключевые слова: эмпатия, профессиональная деятельность фармацевтов (провизоров), компетентность специалиста, профессионализм, профессионально важные качества.

Shapovalova V.S.

National University of Pharmacy

EMPATHY AS ONE OF THE FACTORS SUCCESSFUL PROFESSIONAL ACTIVITY OF PHARMACISTS

Summary

The article deals with the concept of «empathy» as one of the factors for successful performance of professional activities of specialist pharmaceutical industry. Empathy is one of the main professionally important qualities pharmacists. We give the definition of this concept. We investigate the level of empathic tendencies of future pharmacists (students).

Keywords: empathy, the professional activities of pharmacists, specialist competence, professionalism, professionally important qualities.