

Эмпатия как предиктор профессиональной успешности врача

Empathy as a Predictor of Doctor's Professional Success

Получено: 15.04.2022 / Одобрено: 21.04.2022 / Опубликовано: 25.06.2023

Кирпичев Д.В.

Аспирант, научная специальность 37.06.01 «Психологические науки», ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)», Россия, 109004, г. Москва, Земляной Вал, д. 73

Юлина Г.Н.

Канд. пед. наук, декан факультета социально-гуманитарных технологий, ФГБОУ ВО «Московский государственный университет технологий и управления им. К.Г. Разумовского (Первый казачий университет)», Россия, 109004, г. Москва, Земляной Вал, д. 73, e-mail: galinaul@mail.ru

Kirpichev D.V.

Postgraduate Student, Scientific Specialty 37.06.01 "Psychological Sciences", K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management (the First Cossack University), 73, Zemlyanoy Val, Moscow, 109004, Russia

Yulina G.N.

Candidate of Pedagogical Sciences, Dean of the Faculty of Social and Humanitarian Technologies, K.G. Razumovsky Moscow State University of Technologies and Management (the First Cossack University), 73, Zemlyanoy Val, Moscow, 109004, Russia, galinaul@mail.ru

Аннотация. Профессиональные компетенции врача-стоматолога ставят необходимым условием наличие и развитие соответствующих коммуникативных навыков, способности в создании теплого психоэмоционального контакта с пациентом. Исследования известных ученых психологов, научные работы в сфере медицины, и наконец жизненный опыт доказывают, что доверительные отношения между врачом и пациентом оказывают позитивное влияние как на процесс лечения, так и непосредственно на его результаты. Пациенты, испытывающие состояние психологического комфорта в общении с врачом, гораздо легче переносят стоматологические процедуры, к которым они уже априори настроены нервозно. Подсознательное напряжение и страх перед процедурами заставляет пациента сознательно или бессознательно сопротивляться действиям врача, что порождает дискомфорт как у больного, так и у врача, что в свою очередь может негативно воздействовать на качество лечения.

Целью и задачами представленной на рассмотрение статьи были изучение на основе разработанных научных исследований понятия «эмпатия», анализ отечественной и зарубежной литературы по исследуемой теме, проведение эксперимента по методике выявления уровня эмпатии В.В. Бойко среди врачей-стоматологов, работающих в государственных стоматологических поликлиниках и в частных клиниках города Москвы.

Материалы и методы. Для определения эффективности использования эмпатии в общении врачей-стоматологов и пациентов проведено тестирование, анкетирование, интервью, наблюдение и эксперимент среди десяти стоматологических клиник. В основе теста лежит анализ уровня эмпатии по методике В.В. Бойко.

Полученные результаты показали, что ориентировочный уровень эмпатии по исследуемой группе стоматологов соответствует среднему, что можно объяснить сложностью работы врачей. Медицинские работники получают различные психологические травмы в ходе своей деятельности и невольно становятся свидетелями негативных ситуаций. Чтобы максимально дистанцироваться от этого и избежать эмоционального истощения, им необходимо обращать внимание на собственные чувства и эмоции, избегать чрезмерного вовлечения в проблему. Поэтому при проведении опроса многие стома

Abstract. The professional competence of the dentist requires the presence and development of appropriate communication skills and the ability to create a warm psycho-emotional contact with the patient. Research by renowned academic psychologists, scientific work in the field of medicine, and finally life experience prove that a trusting doctor-patient relationship has a positive impact both on the treatment process and on the immediate results of the treatment. Patients who experience a state of psychological comfort with their doctor are much more comfortable with dental procedures for which they are already a priori nervous.

Subconscious tension and fear of procedures makes the patient consciously or unconsciously resist the actions of the doctor, which creates discomfort for both the patient and the doctor, which in turn can have a negative impact on the quality of treatment.

The purpose and objectives of the presented article were to study the concept of "empathy" on the basis of developed scientific research, to analyze domestic and foreign literature on the topic under study, to conduct an experiment on the method of identifying the level of empathy by V. V. Boyko among dentists working in the state dental clinics and private clinics of the city of Moscow.

Materials and methods: To determine the effectiveness of using empathy in communication between dentists and patients, testing, questionnaires, interviews, observation and an experiment were conducted among 10 dental clinics. The test was based on the analysis of the level of empathy according to the methodology of V. V. Boyko.

The results obtained showed that the indicative level of empathy in the studied group of dentists corresponds to the average, which can be explained by the complexity of doctors' work. Medical workers receive various psychological traumas in the course of their activity, and involuntarily witness negative situations. In order to distance themselves as much as possible from this and avoid emotional exhaustion, they need to pay attention to their own feelings and emotions and avoid becoming overly involved in the problem.

Therefore, when interviewed, many dentists emphasized moderate empathy, considering it to be the most appropriate due to the intensity of the field of work. Moreover, it was revealed that the manifestation of empathy in medical workers has its own peculiarities, and the level of emergence of empathy channels according to the method of V.V. Boyko's method varies, which is connected with professional differentiation.

тологи акцентировались на умеренной эмпатии, считая ее наиболее приемлемой в силу интенсивности области деятельности. Более того, было выявлено, что проявление эмпатии у медицинских работников имеет свои особенности, а уровень возникновения каналов эмпатии по методу В.В. Бойко различен, что связано с профессиональной дифференциацией.

Ключевые слова: уровень эмпатии, профессиональные компетенции, врач-стоматолог, коммуникативные навыки, личные потребности, когнитивный консонанс.

Введение

В современном мире, в котором политические и социальные разногласия возникают из-за нежелания или неспособности к взаимопониманию, когда социальные и экономические базовые структуры трансформируются в негативное русло, когда все общество переходит в цифровой формат, человек особенно остро осознает недостаток сопереживания, сострадания, поддержки, то есть эмпатии.

Если рассмотреть само понятие «эмпатия», то оно также довольно неопределенно. Единого мнения относительно его однозначности нет, и в различных литературных и научных источниках данное понятие характеризуется как сложное для определения из-за ее концептуальной двусмысленности.

Рассматривая природу эмпатии, мы имеем возможность более подробно рассмотреть проблему взаимоотношения личности и эмоциональной сферы, что способствует более глубокому изучению формирования личности, роли эмпатии в поведении медицинского персонала. Актуальность темы исследования определяется потребностями индивидуального развития и социального функционирования и отсутствием точных эмпирических данных о роли и месте современных теорий понятия «эмпатия» в структуре личности медицинского персонала.

Люди работающие в сфере медицины непосредственно имеют дело с другой личностью, где происходит мысленный процесс сравнения с собой с пациентом для осознания его чувств и переживаний. В отношениях между пациентом и врачом на первый план выходят личностные качества человека. Ценность личных качеств является важнейшей частью работы медицинского персонала, в котором существует необходимость понимать чувства и переживания больного в целом, сочувствовать ему, без оценочных категорий. Когда мы говорим об эмпатии, мы должны думать о положительном отношении к личности пациента, больному и страдающему человеку, ожидающему сочувствия и поддержки от медицинского персонала. Пациент доверит себя и свое здоровье врачу, который примет и поймет чувства и переживания больного; который вербально или невербаль-

Keywords: level of empathy, professional competence, dentist, communication skills, personal needs, cognitive consonance.

но находится на одной волне с ним. Понятно, что влияние эмпатии на качество медицинского лечения очень важно для построения эффективных и благоприятных терапевтических отношений с пациентом, способствующих признанию его чувств, потребностей и интересов.

Обзор литературы

Понятие «эмпатия» стало изучаться в начале прошлого века, и американский психолог Эдвард Титченер придумал первое научное определение, объединившее два понятия: английское *empathy* и немецкое *Einführung*. Как правило, эмпатия — это сильное чувство сострадания к другому индивиду, чьи чувства и эмоции воспринимаются как свои собственные [7].

С тех пор понятие «эмпатия» становится темой исследования многих ученых в области психологии, философии, медицины, педагогики.

Отечественные психологи по-разному интерпретируют сущность понятия «эмпатия», определяя его как умение, процесс или состояние и связывая его с различными психологическими особенностями психических процессов человека. По этой причине в работах многих исследователей эмпатия передается с терминами «гуманность», «сочувствие», «сопереживание», «вчувствование».

Некоторые психологи видят эмпатию в эмоциональном плане, где базовое поведение является «помогающим» (Т.П. Гаврилова, В.П. Кузьмина, Т. Рибо, А. Валлон) [2].

В трактовке сторонников когнитивного направления понятие «эмпатия» представлена как «процесс когнитивного понимания, способность осознать и оценивать мысли и поведение окружающих (А.В. Орлов, М.А. Хазанова). Сторонники комбинированного подхода, например И.М. Юсупов, определяя составную понятия «эмпатия», руководствуются термином «комплементарность», имея в виду, что эмоциональный и когнитивный компоненты эмпатического понимания дополняют друг друга и вступают во взаимосвязь в случае недостатка информации для «проникновения» в скрытый

мир другого человека в виде осознанной или неосознанной каузальной атрибуции [4, с. 11].

В целом исследователи рассматривают эмпатию как когнитивное качество, имея в виду, что она в первую очередь связана с пониманием проблем другого человека. Другие описывают эмпатию как эмоциональное или аффективное качество, имея в виду, что оно в первую очередь связано с ощущением боли и страданий другого человека. Однако есть третья группа, которая рассматривает эмпатию с эмоциональной и когнитивной сторон [10].

Согласно концепции Дж. Бернет-Ленарда выделяют три последовательных этапа эмпатии как психологического процесса:

- процесс восприятия и реакции пациента;
- эмоциональная передача о появлении данного состояния;
- рецепция эмпатии [5].

Точная концептуализация эмпатии важна, поскольку данное определение может не только позволить определить саму концепцию, но также может стать основой для разработки конкретного инструмента для измерения эмпатии в контексте медицинского образования и отношения «врач-пациент». Более того, можно разработать методы для интенсификации концепта «эмпатия» на основе четкого определения этого термина.

Чтобы прояснить концептуальную неоднозначность, связанную с эмпатией, на основе обзора соответствующей литературы, мы определили эмпатию в контексте медицинского образования и ухода за пациентами, как преимущественно когнитивный (в отличие от аффективного или эмоционального) атрибут, который включает в себя понимание (в отличие от чувства) переживаний, опасений и точек зрения пациентов в сочетании со способностью передавать это понимание. Эмпатия в некотором роде может быть определена как элемент психотерапии, как психологический прием эмоциональной поддержки пациента, направленный прежде всего на успешное лечение. Успех психологических приемов можно объяснить несколькими причинами. Первая из них заключается в том, что огромное число людей, жалующихся на физические недомогания, на самом деле страдают от психологических и психосоматических проблем. Подсчитано, что приблизительно половина визитов к врачам-терапевтам мотивирована психологическими факторами [1, с. 67].

Намерение помочь, предотвратить и облегчить боль и страдание, является дополнительной чертой эмпатии в контексте ухода за пациентом.

Методы исследования

Для исследования вопросов понятия «эмпатии» в медицинской сфере и возможности его эффективного применения был проведен онлайн-поиск в базе данных, ограниченный оценочно выбранными целевыми словами статей об отношениях «стоматолог — пациент». Также был проведен обзор, изучение и анализ научных работ отечественных и зарубежных исследователей по обсуждаемому вопросу. Для выявления эффективности применения эмпатии во взаимоотношениях «стоматолог — пациент» применялись следующие методы: тестирование, анкетирование, интервьюирование, наблюдения, эксперимент. Основу эксперимента составляет диагностика для определения уровня эмпатических способностей по методу В.В. Бойко [9].

В рассматриваемой методике обозначены следующие каналы эмпатии:

- 1) рациональный канал эмпатии определяет концентрацию мыслительных процессов одного человека на проблемы и состояние другого индивида;
- 2) эмоциональный канал эмпатии выражен способностью эмоционального сопереживания;
- 3) интуитивный канал эмпатии основан на подсознательном восприятии другой личности в условиях недостаточности исходной информации.

Тенденции, облегчающие или тормозящие процесс эмпатии, воздействуют на работу всех эмпатических каналов. Эмпатия, вероятно, будет менее эффективной, если человек попытается избежать личного контакта, считает уместным проявлять любопытство к другому человеку или убеждает себя сохранять спокойствие в отношении чужого опыта и проблем. Этот тип мышления сильно ограничивает диапазон эмоционального отклика и эмпатического восприятия. Наоборот, разные каналы эмпатии работают активнее и надежнее, если нет преград для своего личностно-оценочного отношения.

Способность к сопереживанию является важным качеством человеческого общения, позволяющим создать атмосферу открытости, доверия и дружбы. Каждый из нас своим поведением и отношением к другому индивиду способствует или препятствует обмену информацией и энергией. Уверенность в себе и расслабленность способствуют созданию атмосферы эмпатии, и наоборот, напряжение, неуверенность и неопределенность тормозят данный процесс.

Результаты

На основе анализа литературы по исследуемой тематике можно заключить, что концепция эмпатии в ключе «стоматолог — пациент» весьма серьезно

влияет как на состояние и удовлетворенность пациентов, так и на соблюдение пациентом рекомендаций стоматолога, в то время как равнодушное обращение в процессе лечения может явиться причиной тревоги и беспокойства пациентов.

Согласно А. Бейсеку, «общение играет центральную роль», и чем эффективнее общение, тем больше потенциал для снижения страха перед процессом профилактики и лечения. Таким образом, теплое отношение, взаимообмен информацией играют особенно важную роль в общении стоматолога и пациента, что согласуется с общими медицинскими принципами [6, с. 24].

Относительно вопросов значимости коммуникации в сфере здравоохранения необходимо отметить, что эмпатию можно рассмотреть не только с точки зрения понятия «сочувствие», но и как определенную эмпирическую нейробиологическую трансформацию, коррелирующуюся наблюдаемым просоциальным поведением. В контексте отношений между стоматологом и пациентом эмпатия принимает двоякий оборот. Там, где эмпатия обычно описывается в эмпирических терминах для человека, проявляющего эмпатию (стоматолога), ключевой особенностью терапевтических отношений «стоматолог — пациент» является не наличие проявления эмпатии, а то, воспринимает ли человек, испытывающий негативный аффект в ходе терапии (пациент), эмпатию. То есть сам пациент должен быть эмоционально открыт для принятия эмпатии.

По результатам эксперимента, проведенного согласно диагностике для определения уровня эмпатических способностей по методу В.В. Бойко, было выявлено, что среди медицинского персонала, работающего в сфере стоматологии, эмпатия выражена по разным уровням. Эксперимент проводился в государственных стоматологических поликлиниках и в частных клиниках города Москвы. Анкетирование выдает суммарный показатель уровня эмпатии по следующим пунктам:

- рациональный канал;
- эмоциональный канал;
- интуитивный канал;
- установки;
- проникающая способность;
- идентификация.

По результатам исследования было выявлено, что врачи-стоматологи обладают высокой степенью эмпатии, что означает, что они обладают способностью создавать адекватные эмоциональные реакции на переживания других людей, для них характерна повышенная способность правильно по-

нимать эмоции и чувства других. Как и большинству людей, им свойственны эмоциональные порывы, но это не мешает держать ситуацию под контролем. Стоматологи, которым свойственна эмпатия, основательны и осознанны в общении, стараются понять и поддержать пациента.

Средний уровень эмпатии был выявлен у некоторых врачей-стоматологов, работающих в государственных стоматологических поликлиниках. Данный уровень эмпатии означает, что эти люди обладают разумной способностью эмоционально реагировать на переживания других, т.е. здесь не наблюдается попытка или желание распознать эмоциональное состояние пациентов. Возможно, это связано с эмоциональной и физической замотанностью, с большим объемом работы и низкой оплатой труда.

Низкий уровень эмпатии означает, что человек не способен эмоционально реагировать на проблемы и переживания других людей, имеет ограниченный уровень восприятия чувств и эмоций, которые, в свою очередь, препятствуют проявлению эмпатии. Низкого уровня эмпатии не было выявлено ни у одного респондента.

Подытоживая вышесказанное, можно с уверенностью указать на то, что общий уровень эмпатии у исследуемой группы стоматологов выше среднего. Этот показатель свидетельствует о том, что у врачей-стоматологов нет коммуникационного и когнитивного диссонанса с пациентами.

Заключение

Исследовав вопросы эмпатии в профессиональной деятельности врача-стоматолога как один из способов борьбы с эмоциональной тревожностью пациентов мы пришли к выводу, что это довольно двусторонний процесс. Эмпатия воспринимается пациентом, если у него есть основания полагать, что стоматолог действительно беспокоится о его самочувствии, не имея никакой личностной заинтересованности. Если пациент убеждается в искренней эмпатии со стороны врача-стоматолога, то лечение может иметь каскад преимуществ в виде удовлетворенности итогом лечения, успешных согласованных планов лечения и непосредственного соблюдения протокола лечения. При принятии эмпатии пациентом снижается соответственно и профессиональный стресс стоматолога.

Специальное обучение развитию эмпатии может быть особенно актуально для стоматологов, которые лечат беспокойных, нервных молодых пациентов, чтобы предупредить раннее развитие страха перед стоматологическим лечением на протяжении всей жизни.

Особое внимание следует уделить психологической культуре личности, поскольку она является не только частью общей культуры, но ее важнейшим элементом. Психологическую культуру личности можно определить, как систему психических процессов и качеств человека, посредством которых достигается понимание других как личностей. Психологическая культура как структурная часть личности является важнейшим инструментом эффективного взаимодействия с людьми, фактором адаптации и успеха в жизни [3].

Проанализированная литература, хотя и выборочная, большей своей составляющей акцентирует внимание на развитие коммуникативных навыков дантистов, на необходимость проявления эмпатии, не затрагивая вопросы перманентных негативных эмоциональных состояний пациентов, с которыми приходится сталкиваться врачу, и которые, в свою очередь, приводят к эмоциональному истощению и профессиональному выгоранию врача. В некото-

рых случаях высокий уровень эмпатии может служить препятствующим фактором для проведения процедур, где необходима полная концентрация и решительность. Резюмируя вышесказанное, считаем необходимым создание медицинских центров по психологической консультации и помощи медицинским работникам, а также создание тренинг-центров для повышения эмоциональной компетентности и эффективной коммуникации для практикующих врачей-стоматологов.

Атмосфера полного доверия и уважения между стоматологом и пациентом, психологическая совместимость, превосходные знание области профессиональной деятельности, опыт и соответствующие навыки делают сотрудничество «врач — пациент» возможным. Профессиональная этика врача гарантирует улучшение качества оказываемых стоматологических услуг, особенно за счет создания комфортных условий, что является приоритетным фактором для оценки качества обслуживания пациентов.

Литература

1. Алиева П.Ш. Народная медицина аварцев: этнографический аспект [Текст]: автореф. дис. ... канд. ист. наук / П.Ш. Алиева. — Махачкала: Изд-во Института истории, археологии и этнографии, 2007. — 251 с.
2. Кузьмина В.П. Теоретический аспект исследования эмпатии как актуальная проблема современной психологии [Текст] / В.П. Кузьмина // Вестник ВятГУ. — 2007. — № 17. — URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskiy-aspekt-issledovaniya-empatii-kak-aktualnaya-problema-sovremennoy-psihologii> (дата обращения: 12.04.2023).
3. Юлина Г.Н. К вопросу решения проблемы социальной активности личности [Текст] / Г.Н. Юлина // Научные исследования и разработки. Социально-гуманитарные исследования и технологии. — 2012. — Т. 1. — № 1.

References

1. Alieva P.Sh. Folk medicine of the Avars: an ethnographic aspect. Dissertation for the degree of PhD in Historical Sciences / Institute of History, Archeology and Ethnography. Makhachkala, 2007. 251 p. [Alieva P.Sh. Narodnaya meditsina avartsev: etnograficheskiy aspekt. Dissertatsiya na soiskaniye uchenoy stepeni kandidata istoricheskikh nauk / Institut istorii, arkhologii i etnografii. Makhachkala, 2007. 251 s.] (In Russ).
2. Kuzmina V. P. Theoretical aspect of the study of empathy as an actual problem of modern psychology // Bulletin of the Vyatka State University. 2007. No. 17. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskiy-aspekt-issledovaniya-empatii-kak-aktualnaya-problema-sovremennoy-psihologii> (date of access: 04/12/2023).
3. Yulina G. N. On the issue of solving the problem of social activity of the individual // Scientific research and development. Social and Humanitarian Research and Technology. 2012. Vol. 1 No. 1 [Yulina Galina Nikolayevna. K voprosu resheniya problemy sotsial'noy aktivnosti lichnosti // Nauchnyye issledovaniya i

4. Юсупов И.М. Психология эмпатии (теоретические и прикладные аспекты) [Текст]: автореф. дис. ... д-ра психол. наук / И.М. Юсупов. — СПб., 1995. — С. 11.
5. Barret-Lennard G. The phases and Focus of Empathy // British Journal of Medical Phycology. 1993. Vol. 66. № 1.
6. Beisecker A. and Beisecker T. Patient information-seeking behaviors when communicating with doctors. Medical Care 28: Pp. 19–28.
7. URL: <https://geniusrevive.com/edvard-titchener-osnovatel-strukturnoj-psihologii> (дата обращения: 12.04.2023).
8. URL: <https://gigabaza.ru/doc/67983-p17.html> (дата обращения: 13.04.2023).
9. URL: <https://psy.wikireading.ru/10023> (дата обращения: 19.04.2023).
10. URL: <https://fb.ru/news/psychology/2019/3/19/72562> (дата обращения: 19.04.2023).

- razrabotki. Sotsial'no-gumanitarnyye issledovaniya i tekhnologii tom 1 № 1, 2012.] (In Russ).
4. Yusupov I.M. Psychology of empathy (theoretical and applied aspects): author. dis. ... Dr. of psykhol. sciences / I.M. Yusupov. SPb., 1995. P. 11. [Yusupov I.M. Psikhologiya empatii (teoreticheskiye i prikladnyye aspekty): avtoref. dis. ... d-ra psikhol. nauk / I.M. Yusupov. SPb., 1995. S. 11.] (In Russ).
5. Barret-Lennard G. The phases and Focus of Empathy // British Journal of Medical Phycology/ 1993. Vol.66. №1.
6. Beisecker A. and Beisecker T. Patient information-seeking behaviors when communicating with doctors. Medical Care 28: Pp. 19–28.
7. URL: <https://geniusrevive.com/edvard-titchener-osnovatel-strukturnoj-psihologii> (date of access: 12.04.2023).
8. URL: <https://gigabaza.ru/doc/67983-p17.html> (date of access: 13.04.2023).
9. URL: <https://psy.wikireading.ru/10023> (date of access: 13.04.2023).
10. URL: <https://fb.ru/news/psychology/2019/3/19/72562> (date of access: 19.04.2023).