



**ЕМПАТІЙНЕ
СПІЛКУВАННЯ
– ОСНОВА
ЕФЕКТИВНОЇ
ВЗАЄМОДІЇ**

ПОНЯТТЯ ПРО ЕМПАТІЮ

Емпатія (грецьк. em – всередині, pathos – почуття) розглядається у двох площинах: як процес або стан і як стійка здатність (навичка) особистості, що розвивається у процесі соціалізації.

В якості особливих форм емпатії виділяють:

- **співпереживання** - переживання співрозмовником тих же самих почуттів, які відчуває інша людина, ставлячи себе на її місце;
- **співчуття** - переживання через почуття іншого.

ЕМПАТІЙНІСТЬ ВИЯВЛЯЄТЬСЯ У:

- терпимості до вираження емоцій іншими людьми;
- намаганні зрозуміти внутрішній світ співрозмовника;
- готовності адаптувати своє сприймання конкретної ситуації до сприймання її іншою людиною для кращого розуміння того, що з нею відбувається.



РІВНІ ЕМПАТІЙНОСТІ

- **Надзвичайно високий рівень** емпатійності відповідає хворобливо розвинутому співпереживанню. Надмірна сенситивність (емоційна чутливість і вразливість) виявляється у постійному неспокої за інших людей. Підвищена вразливість часто спричиняє страждання й комплекс провини навіть тоді, коли на те немає підстав. У професійному спілкуванні це може викликати у викладача стрес, депресію, а відтак і неспроможність приймати виважені рішення, діяти наполегливо й рішуче, зберігати внутрішні ресурси для подальшої діяльності.
- **Високий рівень** емпатійності характеризується чутливістю до проблем оточуючих людей, великодушністю, здатністю прощати інших. У людини з розвиненою емпатією проявляється щирий інтерес до життя інших людей, бажання бути причетним до поліпшення їхнього життя. Для викладача цей рівень є найбільш бажаним. Він сприяє встановленню контактів, швидкому знаходженню спільної мови, адекватному сприйняттю інших.
- **Середній рівень** емпатійності, притаманний переважній більшості людей, який характеризується врівноваженістю, розсудливістю, достатнім рівнем самоконтролю над власними емоціями. Це теж прийнятний ступінь розвитку цієї якості для викладача, адже стосунки та поведінка інших оцінюється більшою мірою за допомогою логіки, а не почуттів та емоцій. Однак у зв'язку з тим, що повноцінному сприйняттю і спілкуванню іноді заважає брак розкутості почуттів, а також невміння передбачити розвиток стосунків між людьми, необхідно дбати про розвиток емпатійності.
- **Низький рівень** емпатії або її відсутність свідчать про байдужість людини, її емоційну черствість.

ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ

Завдання:

- Скопіюйте та перейдіть за посиланням:

<https://psyttests.org/boyko/empathy.html> і пройдіть тест В. Бойка на визначення Ваших емпатичних здібностей та ознайомтесь з його результатами.

В ході обробки даного **«Тесту на емпатійні здібності»** аналізуються показники окремих шкал і загальна сумарна оцінка рівня емпатії. Оцінки з кожної шкали свідчать про значимість конкретного параметра в структурі емпатії.

Запитання для самоаналізу:

- Чи знаєте Ви на що потрібно звернути увагу в подальшій професійній/діловій комунікації і в особистому житті для покращення комунікації? Що допоможе менше попадати в «напружені» і складні ситуації?
- Які Ваші навички потрібно піддати корекції/розвитку?

ВИДИ ЕМПАТІЇ

- У психології емпатію розглядають, як єдність емоційних, когнітивних та вольових процесів, відповідно розрізняють **три види емпатії**:
- **Емпатія емоційна** – реакція афективного типу, основана на механізмах проекції та наслідування моторних та афективних реакцій іншого; готовність відгукнутися на почуття і душевні хвилювання («Я відчуваю якісь емоції поруч з іншим, але не розумію вплив іншого»).
- **Емпатія когнітивна** – ґрунтується на розумових процесах: здатності інтенсивно проаналізувати інформацію про співрозмовника, готовності зрозуміти і прийняти його позицію, а також здатності передбачити його психологічні реакції в конкретних ситуаціях («Я відчуваю щось поруч з іншим і розумію вплив іншого»).
- **Емпатія предикативна (поведінкова)** – реакція вольового типу, виражається у мотивації до альтруїстичної поведінки на користь іншої людини, спрямованої на поліпшення її емоційного стану, на допомогу («Я можу зрозуміти іншого і для цього не обов'язково відчувати емоції»).

ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ

Скопіюйте та перейдіть за посиланням:

Перегляньте ролик, який демонструє «Ефект емоційного зараження».

Людина, яка відчуває ту чи іншу емоцію, може мимоволі передавати свій настрій, переживання іншим людям, коли спілкується з ними. Внаслідок цього може виникнути як загальні веселощі, так і нудьга або паніка. Соціальні психологи по-різному ставляться до цієї властивості емоцій. Одні говорять про «деінтелектуалізацію» натовпу, її емоційної лабільності (злети і спади люті і розчулення), інші бачать в цій властивості основу колективістського/командного виховання людини.

Запитання для самоаналізу:

На якій хвилині під час перегляду відеоролику Ви почали сміятися?)
Яким чином можна використовувати цей «феномен зараження» у Вашій професійній діяльності?

РОБОТА НАД РОЗВИТКОМ НАВИЧОК ЕМПАТІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

- Згідно з дослідженням К. Роджерса, емпатійний спосіб спілкування з іншою людиною означає входження в особистий світ іншого і перебування в ньому «як удома». Це схоже на ситуацію, коли людина начебто тимчасово живе іншим життям, делікатно перебуває в ньому без оцінювання і засудження.
- Компетентне емпатійне спілкування дозволяє досягти більш глибокого взаєморозуміння, саморозкриття партнерів, створює умови для взаємного особистісного зростання.
- Співрозмовники повинні навчитися передавати суть своїх почуттів таким чином, щоб їх правильно розуміли інші. Найліпше навчитися передавати свої почуття адекватними словами, не звертаючись до незрозумілих і складних метафор. Можна сказати: «Мені соромно»; «Я радий»; «Я почуваюсь ніяково»; «Я тебе люблю», прагнути, щоб партнер зрозумів те, що ти відчуваєш. Інколи люди плутають думки і почуття. Наприклад, твердження: «Я відчуваю, що Таня дуже самотня» в дійсності є судженням, в якому слова «Я відчуваю» правильніше замінити на «Я вважаю».

ДЛЯ ЕМПАТІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ ХАРАКТЕРНІ ВИДИ СЛУХАННЯ:

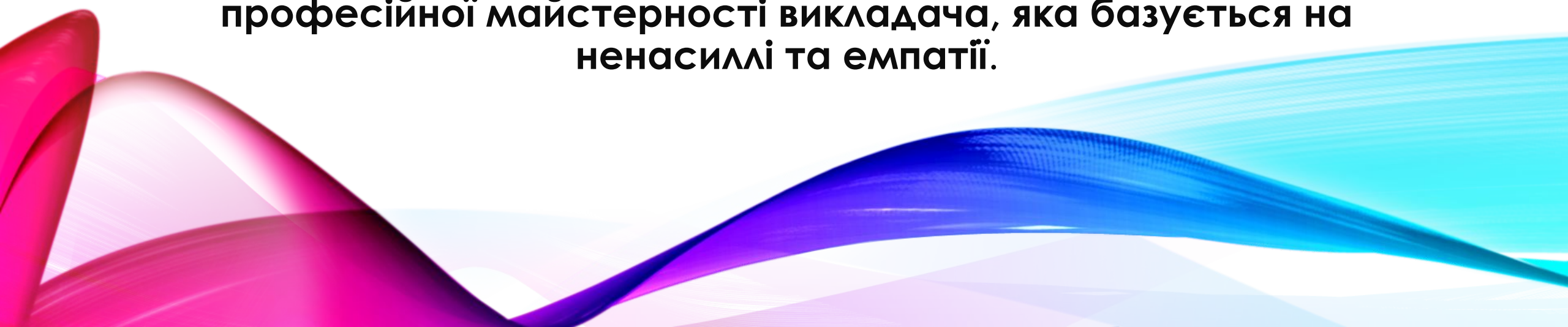
- **Емпатійне слухання** передбачає, що учасник спілкування приділяє більше уваги «зчитуванню» почуттів, а не слів. Воно буває ефективним, якщо комунікатор викликає у співрозмовника (реципієнта) позитивні емоції (радість, впевненість у собі, задоволення тощо), та провокує, якщо негативні (роздратування, страх, образу тощо).
- **Рефлексивне слухання** має на меті регулярне використання зворотного зв'язку для досягнення більшої точності у розумінні партнера. Прийомами рефлексивного слухання є уточнення, перефразування, резюмування (*розглядали в Темі 2*).
- **Нерефлексивне слухання** полягає у мінімальному втручанні у мову співрозмовника (умовно-пасивне слухання). Під час нерефлексивного слухання можуть виявлятися підтримка, схвалення, розуміння у вигляді коротких висловлювань, що допомагають продовжити спілкування (репліки «так», «згода», «розумію» та невербальні сигнали).

За формою емпатійне слухання

дуже близьке до будь-якого виду рефлексивного слухання. В той же час, емпатійне слухання відрізняється від рефлексивного своєю метою або намірами. Якщо мета активного, рефлексивного слухання — усвідомити якомога точніше повідомлення того, хто говорить, значення його ідей або зрозуміти почуття, то мета емпатійного слухання — вловити емоційне забарвлення цих ідей і їх значення для іншої людини, зрозуміти, що означає висловлене повідомлення і які почуття при цьому відчуває співрозмовник.

ЕМПАТІЙНЕ СПІЛКУВАННЯ – ОСНОВА ЕФЕКТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ

Важливою особливістю діяльності викладача є вміння вести діалог, організовувати процес комунікації, управляти ним, уміти вислухати, переконати, мотивувати студента, створити атмосферу довіри, зняти напругу тощо. Тому поруч із професійними знаннями і вміннями здатність вести діалог і досягати успіху в комунікації є однією з найважливіших якостей професійної майстерності викладача, яка базується на ненасиллі та емпатії.



Емпатійне слухання —

більш інтимний вид спілкування, ніж активне слухання; воно протилежне критичному сприйманню. З цієї причини дуже складно письмово відтворити емпатійне висловлювання. В структурі емпатійного висловлювання виключені мовні звороти, в яких містяться оцінка, вимога, порада, зниження значущості проблеми або бажання керувати поведінкою співрозмовника («Ви повинні зробити...»), «Вам слід..»), «Ви не праві...»), «У вас дивний погляд на речі...»), «Ви зробили велику помилку...»), «Не турбуйтеся про це...»), «Хіба це проблема?...»), «Твоя проблема нагадує мені про...»)



ОСНОВНІ ПРАВИЛА ЕМПАТІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

- Проявляйте цілковиту зацікавленість співрозмовником.
- Уважно слухайте людину.
- Дайте їй виговоритись.
- Шукайте істинний сенс слів.
- Вмійте управляти своїми вчинками, стежте за словами і почуттями, не дозволяйте різких агресивних висловлювань, випадів на адресу інших людей - це перші сходинки до усвідомлення важливості емпатії.
- Толерантність, співпереживання допоможе налаштуватися на необхідну емоційну хвилю з іншою людиною.
- Цікавтеся життям і почуттями інших людей.
- Співпереживайте тим, кому це не потрібно.
- Обов'язково полюбіть себе з усіма недоліками і перевагами.
- Дружіть з тими, хто щиро бажає спілкуватися з вами.
- Діліться своєю точкою зору, думками, почуттями... Не намагайтеся виправляти людей, нав'язуючи свою точку зору. У кожної людини є особиста думка, сприйняття життя.

ОСНОВНІ ПРАВИЛА ЕМПАТІЙНОГО СПІЛКУВАННЯ

- Діліться своєю точкою зору, думками, почуттями... Не намагайтеся виправляти людей, нав'язуючи свою точку зору. У кожної людини є особиста думка, сприйняття життя.
- Збагачуйте свою емоційну сферу творами мистецтва.
- Вчіться приймати спільні рішення (з родиною, родичами, колегами і т.п).
- Контролюйте емоційні сплески.
- Вчіться медитувати і заспокоюватися в стресових ситуаціях.
- Слухаючи іншу людину, проникайте в тембр її голосу, стежте за зміною міміки, діліться з нею враженням від почутого.
- Розвивайте уміння хвалити інших - це особливий дар, на який здатні емпати. Їм не складно подякувати людині, висловити свою повагу, захоплення. Елементарна похвала здатна розтопити лід в людських відносинах.
- Навчіться аналізувати свої вчинки, слова, думки, коректувати їх у міру потреби.
- Прагніть розібратися в собі - це важливий аспект розвитку емпатії. Тільки після того як людина усвідомила свої думки, почуття, устремління - вона краще зрозуміє інших людей.

ПРАКТИЧНЕ ЗАВДАННЯ

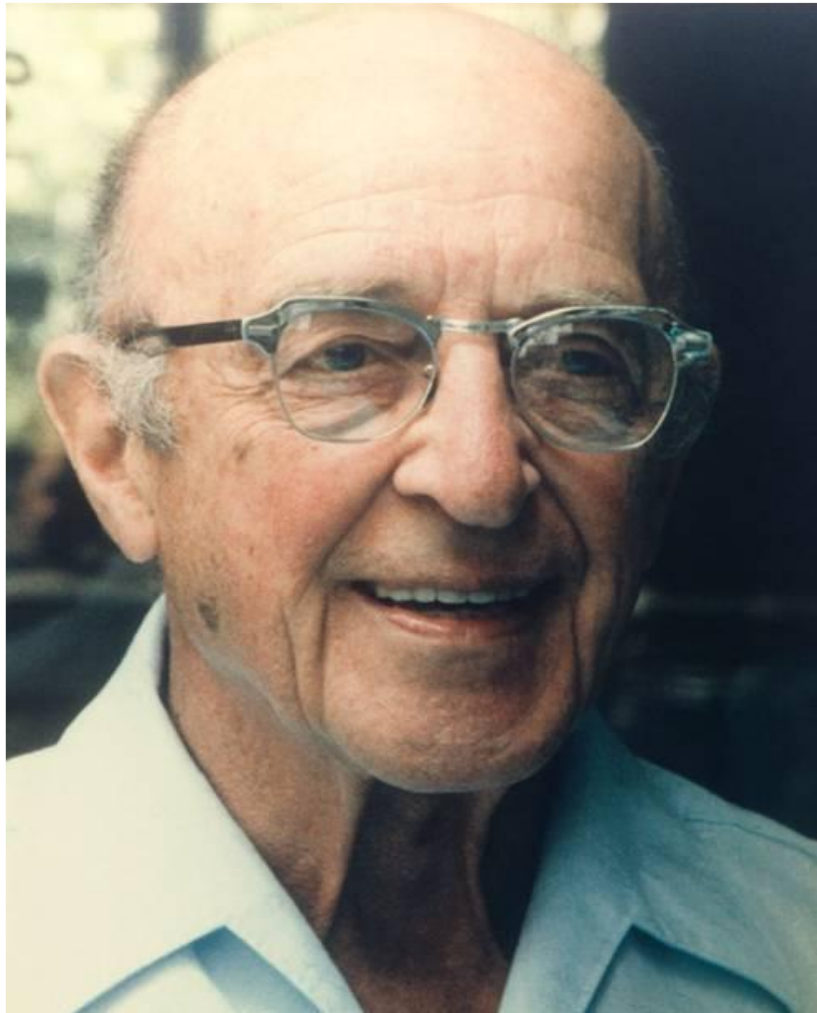
Завдання:

Перегляньте ще раз перелік «Правила емпатійного спілкування». Подумайте та оберіть для себе 5, які Ви хотіли б розвивати вдосконалювати у своїй професійній діяльності.

Розвивайте справжню емпатію - здатність не тільки відчувати емоції іншої людини, але і приміряти їх на себе, усвідомлюйте її думки і устремління, входьте в її становище.

Розвиток емпатії відбувається з часом, з накопиченням життєвого досвіду, емоційного багажу... і вашим бажанням ефективно спілкуватися!

КАРЛ РОДЖЕРС:



«Якщо я можу створити стосунки, які характеризуються з мого боку щирістю, прозорістю моїх справжніх почуттів, теплим прийняттям і високою оцінкою іншої людини як окремого індивіда, тоді індивід відчуватиме й розумітиме свої якості, стає більш цілісною особистістю, здатною корисно жити. Він буде більш самокерованим, упевненим у собі, буде краще розуміти й приймати інших людей, буде здатний успішно справлятися з життєвими проблемами».