

УДК 005.32.(07)

Пономарева Марина Авинировна

Академия управления при Президенте Республики Беларусь, доцент, кандидат психологических наук, доцент

220007, Московская, 17, Минск, Беларусь

Ponomareva\_Marina@tut.by

Ponomareva Marina

Academy of management under the President of the Republic of Belarus, associate Professor, candidate of psychological Sciences, associate Professor

220007, Moscow, 17, Minsk, Belarus

## **ЭМПАТИЯ КАК ПРОФЕССИОНАЛЬНО ВАЖНОЕ КАЧЕСТВО СОТРУДНИКОВ ПРАВООХРАНИТЕЛЬНЫХ ОРГАНОВ**

### **EMPATHY AS PROFESSIONALLY SIGNIFICANT QUALITY OF LAW ENFORCEMENT OFFICERS**

**Резюме:** в статье автор рассматривает эмпатию как профессионально важное качество сотрудников правоохранительных органов. В работе проанализированы основные компоненты эмпатийного процесса: когнитивный, эмоциональный и коннотативный. В статье представлены результаты эмпирического исследования, обозначены перспективные направления повышения эффективности профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов.

**Abstract:** in this article the author considers empathy as professionally significant quality of law enforcement officers. The paper analyzed the main components of the empathic process: cognitive, emotional and connotative. The article presents the results of the empirical research outlines promising directions of increase of efficiency of professional activity of law enforcement officers.

**Ключевые слова:** эмпатия, сопереживание, межличностная коммуникация эмоциональная идентификация, личностная рефлексия.

**Key words:** empathy, empathy, interpersonal communication emotional identification, personal reflection.

В настоящее время деятельность сотрудников правоохранительных органов связана с высоким уровнем социальной ответственности за результаты труда. Динамичность содержания решаемых профессиональных задач, интенсивность инновационных процессов и мобильность трудовых ресурсов, повышенные требования к обеспечению безопасности – все перечисленные факторы определяют специфику современной профессиональной жизни сотрудников правоохранительных органов.

Для эффективной коммуникации характерно достижение взаимопонимания партнеров, чему способствуют определенные отношения: эмоциональная и личностная открытость, психологический настрой на актуальное состояние собеседника, доверительность, искренность выражения

чувств и состояний. Одним из основных феноменов и механизмов регуляции межличностных отношений и является эмпатия – сопереживание, способность понять внутренний мир другого человека, умение постичь его эмоциональное состояние.

Эмпатия является эффективным средством раскрытия и усвоения внутреннего смысла нравственных отношений, феноменом межличностного контакта. В процессе эмпатического взаимодействия формируется система ценностей, которая в дальнейшем определяет поведение личности по отношению к другим людям.

Таким образом, эмпатия является профессионально значимым качеством, обеспечивающим повышение эффективности профессионального общения и психологического воздействия в деятельности сотрудников правоохранительных органов.

Эмпатия – системное образование, которое включает в себя следующие компоненты: когнитивный (понимание эмоционального состояния другого человека), эмоциональный (сопереживание или сочувствие, которые испытывает субъект к другому лицу), конативный (стремление к помощи объекту эмпатии). Когнитивный компонент характеризуется постижением «личностных смыслов» другого человека, способностью видеть мир его глазами. Воспринимая внешнюю экспрессию и поведенческие реакции объекта эмпатии, эмпатизирующий определенным образом осмысливает поступающую информацию, т.е. приписывает конкретную социальную роль, которая организует совокупность воспринимаемой информации в познавательную структуру. Эмоциональный компонент эмпатического взаимодействия предполагает восприятие субъектом эмпатии эмоций эмпатизируемой личности, передаваемых по каналам межличностной коммуникации и активное воспроизведение воспринимаемых переживаний в собственной психике. Конативный компонент включает комплекс коммуникативных средств, используемых партнерами общения для внешнего выражения своих

психических состояний, которые, в конечном счете, воплощаются в активных поведенческих реакциях помощи и содействия объекту эмпатии.

Полный эмпатический процесс включает в себя сопереживание, сочувствие и содействие. Однако наблюдаются и усеченные формы эмпатии – сопереживание или сочувствие, если при положительной установке на других людей у субъекта была развита только эмоциональная идентификация или личностная рефлексия. Действенный компонент эмпатии проявляется при более высоком уровне нравственного сознания личности и при наличии адекватного социального опыта.

Эмпатийный процесс можно представить в виде модели: сопереживание – сочувствие – импульс к содействию – реальное содействие. Функционирование каждого звена обеспечивается соответствующим психологическим механизмом или сочетанием механизмов. Эмпатийный процесс базируется на функционировании человеческой потребности – потребности в другом человеке. Эмпатогенная ситуация вызывает эмоциональное заражение, «запускающее» эмоциональную идентификацию с объектом эмпатии, которая представлена субъекту в качестве сопереживания, т.е. переживание аналогичных эмоций другого.

Включение в процесс когнитивных элементов, вызываемое желанием разобраться в ситуации, ослабляет идентификацию, способствуя тем самым переходу на свою собственную позицию, а также переход ко второму этапу процесса – сочувствию. Сочувствие, таким образом, является уже эмоционально-когнитивным единством, в отличие от первого звена – чисто эмоционального. Сочувствие и анализ ситуации вызывают импульс к содействию, к «помогающему» поведению, а результатом эмпатийного процесса, по которому можно судить о характеристиках отдельных его звеньев, является реальное содействие.

Эмпатия может рассматриваться как коммуникативный навык – способность сообщать о собственных переживаниях и/или понимании другого человека.

С целью выявления особенностей развития эмпатии у сотрудников правоохранительных органов была использована методика В. В. Бойко «Ваши эмпатические способности». В качестве испытуемых выступили 58 сотрудников правоохранительных органов организаций г. Минска. Испытуемые имели стаж работы 5 – 6 лет.

Результаты исследования свидетельствуют о том, что среди сотрудников 30% (12 чел.) проявили низкий уровень эмпатии, 66% (44 чел.) – средний, 4% (2 чел.) – высокий. Наибольшее развитие у работников получили шкалы: «Идентификация в эмпатии» ( $M = 4,21$ ) и «Интуитивный канал» ( $M = 4,24$ ). Это указывает на стремление испытуемых к личным контактам, желание понять другого на основе сопереживания, чему способствует постановка себя на место партнера. Сотрудники умеют оценивать поведение другого в условиях дефицита информации о нем, опираясь на опыт, хранящийся в подсознании.

Рациональный канал эмпатии у испытуемых развит недостаточно ( $M=3,02$ ). Это свидетельствует об отсутствии спонтанного интереса к окружающим, низком уровне направленности мышления на понимание состояния другого. Возможно, это обусловлено тем, что испытуемые располагают некоторым опытом, который детерминируется полученным образованием и, хотя и небольшим, стажем работы. Они пытаются строить взаимоотношения, создавая личные нестереотипные стратегии поведения, ошибочно полагая, что рациональное осмысление внутреннего состояния другого человека может быть замещено другими каналами получения информации.

Таким образом, на основании результатов проведенного исследования, можно сформулировать некоторые выводы. Для повышения эффективности профессиональной деятельности сотрудников правоохранительных органов целесообразно проводить целенаправленную работу, направленную на развитие эмпатии. Эмпатия как феномен коммуникации предполагает переживание за благополучие других; умение представить себя на месте другого; участливое отношение к переживаниям других; способность переживать то, что чувствуют

другие; способность быстро замечать переживания людей; умение представить состояние другого. Это позволит регулировать взаимоотношения между людьми и способствует оптимизации отношений в коллективе.