

2. Kulakovska, T. (2014) *Metodychni pidkhody do analizu ta prohnozuvannia kryzovoho stanu pidpriemstv [Methodological approaches to the analysis and forecasting of the crisis state of enterprises]*, Economics of the Food Industry, (3), pp. 12–17.
3. Vasyliiev, O. and Hoi, V. (2016) *Metody prohnozuvannia finansovoi stiiikosti pidpriemstva v umovakh kryzy [Methods of forecasting the financial stability of an enterprise in times of crisis]*, Scientific Bulletin of the International Humanitarian University. Series: Economics and Management, (17), pp. 116–121.
4. Bobrytska, G., Petrenko, O. and Filatova, L. (2017) *Matematychni modeliuvannia prohnozu valiutnoho kursu v Ukraini v umovakh kryzovoho stanu [Mathematical modeling of the exchange rate forecast in Ukraine in times of crisis]*, Financial and Credit Activity: Problems of Theory and Practice, (2), pp. 268–273.
5. Belay, S. (2015) *Mekhanizm derzhavnoho prohnozuvannia kryzovykh yavlyshch sotsialno-ekonomichnoho kharakteru [Mechanism of state forecasting of crisis phenomena of a social and economic nature]*, Investments: Practice and Experience, (6), pp. 122–127.
6. Sapaeva, L. (2013) *Hlobalnye prohnozy y kryzysnoe obshchestvo [Global forecasts and crisis society]*, Bulletin of Odessa National University. Sociology and Political Sciences, 18(2), pp. 11–17.
7. Corporate Finance Institute (2022) *Action Learning*. Available at: <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/elearning/action-learning> (14.02.2024)
8. European Council, European Commission, European Economic and Social Committee (2020) *Digital Education Action Plan 2021–2027: Resetting education and training for the digital age*. Available at: <https://education.ec.europa.eu/focus-topics/digital-education/action-plan> (14.02.2024).
9. Gobert, C. (2022) *What Is Service-Learning?* The Center for Community Engagement, Suffolk University. Available at: <https://www.suffolk.edu/student-life/student-involvement/community-public-service/service-learning/what-is-service-learning> (14.02.2024).
10. Markman, A. (2020) *'How to Brainstorm – Remotely'*, Harvard Business Review. Available at: <https://hbr.org/2020/07/how-to-brainstorm-remotely> (14.02.2024).

УДК 159.942:616-051:159.9:614.253(045)

ЕМПАТІЯ У МЕДИЧНІЙ ПРАКТИЦІ: ПСИХОЛОГІЧНІ АСПЕКТИ ВЗАЄМОДІЇ ЛІКАРЯ ТА ПАЦІЄНТА

Щербан Т. Д., Долинай Т. Т.

EMPATHY IN MEDICAL PRACTICE: PSYCHOLOGICAL ASPECTS OF DOCTOR-PATIENT INTERACTION

Shcherban Tetiana Dolynay Tyberiy

У професійній діяльності лікарів важливою є емпатія. Емпатійні психологічні особливості лікаря розкрито через аспекти: емоційний, когнітивний, мотиваційний, соціальний, результативний. Результати проведеного опитування засвідчили, що емпатія медика сприяє: формуванню довіри; ефективній комунікації; зниженню тривожності. Опитування дало змогу виокремити і основні бар'єри прояву емпатійної поведінки медичних працівників. У дослідженні представлені стратегії їх подолання.

Ключові слова: емпатія, емпатійна поведінка, психологічні особливості емпатійної

поведінка, виклики застосуванні емпатії в роботі лікаря, бар'єри емпатійної поведінки, стратегії їх подолання.

Empathy allows doctors to respond more effectively to the emotional needs of patients, which, in turn, contributes to strengthening relationships in the "doctor-patient" system. In Ukrainian war conditions, the importance of empathy is significantly increased due to the increased level of stress among the population. Therefore, the purpose of the study is to determine the psychological aspects of the impact of empathy on the quality of interaction between a doctor and a patient.

Empathy is an integral part of successful medical practice. Given the specifics of Ukrainian realities, special attention should be paid to the formation of stable trusting relationships between a doctor and a patient in crisis situations.

Empathic psychological characteristics of a doctor are revealed through such aspects as emotional, cognitive, motivational, social and productive.

A survey was conducted, the respondents were 150 patients and 50 doctors from various medical institutions of the city. The results showed that the empathy of a medical worker contributes to: the formation of a high level of patient trust in the doctor; effective communication in the "doctor-client" system; reducing patient anxiety. The survey of respondents made it possible to identify the main barriers to the manifestation of empathic behavior of medical workers - emotional burnout of doctors, limited time for each patient and high stress levels in medical practice. The study also identified challenges to the application of empathy in a doctor's work: emotional exhaustion of a doctor; risk of emotional overload; loss of professional distance; limited time resources; different levels of emotional openness of patients; the influence of professional limitations; multicultural barriers; lack of emotional development of the doctor.

Analysis and generalization of the above challenges allows us to identify strategies for overcoming them: organizing psychological support for doctors; creating a balance of empathy and professional distance; optimizing the workflow; forming intercultural competence; developing communication skills.

The results of the study emphasize the need for further development of emotional intelligence programs for doctors and creating conditions that contribute to reducing emotional burnout.

Keywords: *empathy, empathetic behavior, psychological features of empathetic behavior, challenges of using empathy in a doctor's work, barriers to empathetic behavior, strategies for overcoming them.*

Актуальність дослідження. Кожна людина в певний період свого життя є пацієнтом, звертається за допомогою лікарів. Кожний пацієнт очікує від лікаря не тільки професійної допомоги, але й уваги, розуміння, чуйності, толерантності. Таким чином компетентність доктора це не тільки професійні уміння, а й професійні особистісні якості. Важливим компонентом професійних якостей лікаря є емпатія. Емпатія є ключовим аспектом у професійній діяльності лікарів, оскільки вона сприяє формуванню довіри, покращенню якості комунікації та забезпеченню кращих результатів лікування. У сучасних умовах, коли медична система стикається з численними викликами, такими як перевантаження лікарів, зростання стресу та підвищення очікувань пацієнтів, важливість емпатії лише зростає. Емпатія дозволяє лікарям ефективніше реагувати на емоційні потреби пацієнтів, що, у свою чергу, сприяє зміцненню взаємовідносин у системі «лікар-пацієнт».

Аналіз останніх публікацій. Проблема вивчення емпатії є міждисциплінарною. Найбільше уваги даному феномену приділяють психологи

[1; 2]. Вони підкреслюють, що «емпатія є особистісною рисою, властивістю чи здібністю людини; розуміють її як процес ... розуміння психічного стану іншої людини; вміння поставити себе на її місце і відчувати все...; співчуття до іншої людини з приводу її страждання, що трансформується у бажання їй допомогти» [2, с. 33].

Щодо емпатії працівників медичної сфери науковці стверджують про нетотожність емпатії із співпереживанням і співчуттям, доводять відсутність прямого зв'язку між практикою емпатії і професійним вигоранням [3, с. 82].

Емпатія лікаря має свої психологічні особливості: є багато «видатних лікарів, які не показували високих результатів за шкалою співчуття. Для того, щоб співчуття було ефективним, воно має втілюватись у позитивній дії» [4]. Науковці також наголошують на важливості комунікативних аспектів лікарської емпатії [3]. Цікавими є спроби дослідників в характеристиці лікарських комунікативних компетентностей обійтись без поняття емпатії [5]. Останні дослідження демонструють, що емпатія позитивно впливає на задоволеність пацієнтів медичною допомогою та покращує прихильність до лікування. Підкреслюється, що лікарі з високим рівнем емпатії частіше отримують позитивні відгуки від пацієнтів та краще управляють складними клінічними ситуаціями, недостатня увага до емоційного стану пацієнта може призводити до конфліктів, зниження рівня довіри та, як наслідок, менш ефективного лікування.

Водночас, в українських умовах війни, важливість емпатії значно посилюється через підвищений рівень стресу серед населення. Тому **метою дослідження** - визначити психологічні аспекти впливу емпатії на якість взаємодії між лікарем і пацієнтом. Завдання: проаналізувати вплив емпатії на формування довіри у системі «лікар-пацієнт»; оцінити основні бар'єри, які заважають прояву емпатії в медичній практиці.

Основні результати. Емпатія є ключовим компонентом ефективної взаємодії між лікарем і пацієнтом, оскільки вона сприяє встановленню довіри, покращує розуміння потреб пацієнта і підвищує задоволеність лікуванням.

Емпатійні психологічні особливості лікаря розкриваються через такі аспекти, як емоційний, когнітивний, мотиваційний, соціальний, результативний.

Емоційний аспект полягає у створенні позитивної атмосфери: емпатичний лікар створює емоційно безпечне середовище, де пацієнт може відкрито виражати свої страхи, тривоги та сумніви. Це допомагає знижувати рівень стресу й тривоги пацієнта. Пацієнт, який відчуває, що його розуміють, більше довіряє лікарю, що може сприяти більш відкритій комунікації про симптоми чи переживання.

Когнітивний аспект - розуміння стану пацієнта. Емпатія дозволяє лікарю краще зрозуміти унікальні потреби пацієнта, зокрема психологічні аспекти його захворювання, які можуть впливати на діагностику і лікування. Лікар може адаптувати стиль спілкування і стратегії лікування відповідно до особливостей пацієнта, що підвищує ефективність медичної допомоги.

Мотиваційний аспект детермінує збільшення співпраці пацієнта. Пацієнт, який відчуває емпатію, частіше дотримується рекомендацій лікаря, що впливає на покращення результатів лікування. Емпатія також допомагає і лікарю підтримувати високу мотивацію до професійної діяльності, зменшуючи ризик емоційного вигорання.

Соціальний аспект передбачає побудову довгострокових відносин. Емпатія сприяє формуванню позитивних відносин між лікарем і пацієнтом, що може бути особливо важливим у випадках хронічних захворювань. Пацієнти, які відчувають, що їх чують і розуміють, рідше проявляють агресію чи незадоволення.

Важливим є те, щоб співпраця лікаря та пацієнта мала результати – покращення фізичного стану хворого. Емпатичний підхід може активізувати позитивні психологічні механізми у пацієнта, наприклад, зменшення стресу, який впливає на імунну систему. Краща комунікація між лікарем і пацієнтом завдяки емпатії зменшує ризик помилкових діагнозів.

Нами проведено емпіричне дослідження – опитування за допомогою анкети. Респондентами стали 150 пацієнтів та 50 лікарів з різних медичних

закладів міста Мукачево. Результати засвідчили емпатія медика сприяє:

- формуванню високого рівня довіри хворого до лікаря. 85% пацієнтів зазначили, що емпатійна поведінка лікаря сприяє їхньому відчуттю безпеки та впевненості у лікуванні;
- ефективній комунікації у системі «доктор-клієнт». 78% пацієнтів відзначили, що лікарі, які використовують техніки активного слухання, краще пояснюють діагноз та лікування;
- зниженню тривожності хворого. 75% пацієнтів стверджують, розуміння лікарем їхніх проблем допомагає позитивно налаштуватися на лікування і на його результат.

Узагальнюючи зазначимо, що емпатія медичного працівника сприяє зниженню тривожності пацієнтів і підвищенню їх задоволеності лікуванням.

Опитування респондентів дало змогу виокремити основні бар'єри прояву емпатійної поведінки медичних працівників. 65% лікарів вказали на емоційне вигорання як основний чинник, що заважає проявляти емпатію. 55% пацієнтів вказали на обмежений час спілкування як на перешкоду для встановлення довірливих стосунків. Таким чином, основними бар'єрами для прояву емпатії є емоційне вигорання лікарів, обмежений час на кожного пацієнта та високий рівень стресу в медичній практиці. Додатково, аналіз відповідей пацієнтів показав, що відсутність емпатії підвищує ризик конфліктів: 35% пацієнтів стикалися з ситуаціями, коли відсутність уваги до їх емоційного стану спричиняла незадоволеність лікуванням.

Доцільно звернути увагу і на виклики у застосуванні емпатії в роботі лікаря.

Емоційне виснаження. Постійне співпереживання пацієнтам, особливо тим, хто переживає значні фізичні чи психологічні страждання, може призводити до емоційного вигорання. Лікарі, які занадто глибоко переймаються станом пацієнтів, можуть відчувати хронічний стрес, втому та навіть депресію.

Ризик емоційного перенавантаження. Надмірне емоційне залучення до проблем пацієнтів може вплинути на особисте життя лікаря. Лікарі часто

несвідомо переносять емоційні переживання зі своєї роботи додому, що може впливати на їх стосунки з близькими людьми.

Втрата професійної дистанції. Занадто емпатичний підхід може створити небезпеку втрати об'єктивності. Лікар може ухвалювати рішення, керуючись емоціями, а не клінічними показниками, що може вплинути на якість лікування.

Обмежені ресурси часу. В умовах перевантаження лікарів і високого потоку пацієнтів часто бракує часу для глибокої емоційної взаємодії з кожним пацієнтом. Це може створювати почуття провини у лікаря за недостатню емпатію.

Різні рівні емоційної відкритості пацієнтів. Не всі пацієнти готові емоційно відкриватися лікарям. Інтроверти, люди з культурними бар'єрами чи пацієнти, які переживають сильний стрес, можуть замикатися в собі, що ускладнює створення емпатичного зв'язку.

Вплив професійних обмежень. У певних ситуаціях лікарі зобов'язані дотримуватися протоколів і стандартів лікування, які можуть сприйматися пацієнтами як недостатньо чутливі до їхніх індивідуальних потреб. Лікаря складно залишатися емпатичним, якщо це йде врозріз із медичними вимогами.

Мультикультурні бар'єри. Пацієнти з різних культур можуть мати різні уявлення про те, що означає «емпатія» або «добрий лікар». Це ускладнює встановлення довіри, якщо лікар не знайомий із культурними особливостями пацієнта.

Дефіцит емоційного розвитку лікаря. Не всі лікарі мають високий рівень емоційного інтелекту або достатній досвід роботи з емпатією. Їх можуть не навчати, як ефективно виявляти емпатію без шкоди для власного емоційного стану.

Аналіз та узагальнення зазначених викликів дає змогу виокремити стратегії їх подолання.

1. Організація психологічної підтримки лікарів. Проведення тренінгів із розвитку емоційного інтелекту, супервізій та консультування для зменшення ризику емоційного вигорання для медиків.

2. Створення балансу емпатії та професійної дистанції. Лікарям важливо навчитися співпереживати, але зберігати здатність до об'єктивного ухвалення рішень.

3. Оптимізація робочого процесу. Зменшення навантаження на лікарів шляхом делегування рутинних завдань іншим спеціалістам.

4. Формування міжкультурної компетентності. Вивчення основ мультикультурної комунікації для налагодження довіри з пацієнтами з різних культур.

5. Розвиток комунікативних навичок. Тренування навичок активного слухання, невербальної комунікації та адаптації до емоційного стану пацієнтів.

Підсумовуючи, емпатія є цінним інструментом, але її ефективне використання вимагає розуміння викликів і підготовки лікарів до їх подолання. Емпатія є основою гуманістичного підходу в медицині. Вона не тільки покращує якість взаємодії між лікарем і пацієнтом, але й позитивно впливає на результати лікування, роблячи медичну допомогу більш ефективною і людиноорієнтованою.

Висновки. Емпатія є невід'ємною складовою успішної медичної практики. Враховуючи специфіку українських реалій, особлива увага повинна приділятися формуванню стійких довірливих відносин між лікарем і пацієнтом у кризових ситуаціях. Емпатійні психологічні особливості лікаря розкриваються через такі аспекти, як емоційний, когнітивний, мотиваційний, соціальний, результативний.

Проведено опитування, респондентами були 150 пацієнтів та 50 лікарів з різних медичних закладів міста. Результати засвідчили, що емпатія медичного працівника сприяє: формуванню високого рівня довіри хворого до лікаря; ефективній комунікації у системі «доктор-клієнт»; зниженню тривожності хворого. Опитування респондентів дало змогу виокремити і основні бар'єри прояву емпатійної поведінки медичних працівників - емоційне вигорання лікарів, обмежений час на кожного пацієнта та високий рівень стресу в медичній практиці. Додатково, аналіз відповідей пацієнтів показав, що

відсутність емпатії підвищує ризик конфліктів. У дослідженні також виокремлено виклики застосуванні емпатії в роботі лікаря: емоційне виснаження медика; ризик емоційного перенавантаження; втрата професійної дистанції; обмежені ресурси часу; різні рівні емоційної відкритості пацієнтів; вплив професійних обмежень; мультикультурні бар'єри; дефіцит емоційного розвитку лікаря.

Аналіз та узагальнення зазначених викликів дає змогу виокремити стратегії їх подолання: організація психологічної підтримки лікарів; створення балансу емпатії та професійної дистанції; оптимізація робочого процесу; формування міжкультурної компетентності; розвиток комунікативних навичок.

Підсумовуючи, емпатія є цінним інструментом, але її ефективне використання вимагає розуміння викликів і підготовки лікарів до їх подолання.

Результати дослідження підкреслюють необхідність подальшого розвитку програм з емоційного інтелекту для лікарів та створення умов, які сприяють зменшенню емоційного вигорання.

Список використаної літератури

1. Мітіна С. В. Емпатія як професійно важлива якість медичного фахівця // Науковий вісник Херсонського державного університету. Серія: Психологічні науки. 2017. Вип. 1, Т. 1. С. 82–88.
2. Чаплак Я. В. Проблема емпатії в психології та її важливість у професійному становленні психолога // Психологічний журнал. 2018. № 5 (15). С. 23–39. DOI: <https://doi.org/10.31108/1.2018.5.15.2> (дата звернення: 15.05.2023).
3. Леухіна А. Г. Людяність та емпатія в охороні здоров'я: посібник для викладачів. Київ: Майстер-книга, 2022. 364 с. URL: <https://mededu.org.ua> (дата звернення: 15.05.2023).
4. Бабюк О. Емоційний інтелект в охороні здоров'я: його вплив на результати лікування та успіх організації. URL: <https://www.empatia.pro/emotsijnyj-intelekt-v-ohoroni-zdorov-ya-jogo-vplyv-na-rezultaty-likuvannya-ta-uspih-organizatsiy/> (дата звернення 15.05.2023).
5. Абдряхімова Ц., Мухаровська І., Клебан К., Сапон Д., Калачов О. Особливості комунікації у медичному середовищі (методичні рекомендації). URL: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/212> (дата звернення: 15.05.2023).

References

1. Mitina, S.V. (2017) *Empatiia yak profesiino vazhlyva yakist medychnoho fakhivtsia [Empathy as a professionally important quality of a medical specialist]*, Scientific Bulletin of the Kherson State University. Series "Psychological Sciences", Issue 1, T. 1, pp. 82–88.
2. Chaplakh, Y.V. (2018) *Problema empatii v psykholohii ta yii vazhlyvist u profesiinomu stanovlenni psykholoha [The problem of empathy in psychology and its importance in the*

professional development of a psychologist], Psychological Journal, No. 5 (15), pp. 23–39. Available at: <https://doi.org/10.31108/1.2018.5.15.2> (15.05.2023).

3. Leukhina, A.G. (2022) *Liudianist ta empatiia v okhoroni zdorovia [Humanity and empathy in healthcare]*. A manual for teachers. K.: Master-book, 364 p. Available at: [https://Humanity and empathy \(mededu.org.ua\)](https://Humanity and empathy (mededu.org.ua)) (15.05.2023).

4. Babiuk, O. (2023) *Emotsiinyi intelekt v okhoroni zdorovia: yoho vplyv na rezultaty likuvannia ta uspikh orhanizatsii [Emotional intelligence in healthcare: its impact on treatment outcomes and organizational success]*. Available at: <https://www.empatia.pro/emotsijnyj-intelekt-v-okhoroni-zdorov-ya-jogo-pvlyv-na-rezultatylikuvannya-ta-uspikh-organizatsiyi/> (15.05.2023).

5. Abdryakhimova, Ts., Mukharovska, I., Kleban, K., Sapon, D., Kalachov, O. (2023) *Osoblyvosti komunikatsii u medychnomu seredovyshchi (metodychni rekomendatsii) [Peculiarities of communication in the medical environment (methodological recommendations)]*. Available at: <https://uk.e-medjournal.com/index.php/psp/article/view/212> (15.05.2023).

УДК 316.614:37.04:004(045)

СОЦІАЛІЗАЦІЯ ПОКОЛІННЯ Z: ПЕРЕВАГИ ТА РИЗИКИ ЦИФРОВОГО СЕРЕДОВИЩА

Щербан Т. Д., Самойлов О. С.

SOCIALIZATION OF GENERATION Z: BENEFITS AND RISKS OF THE DIGITAL ENVIRONMENT

Shcherban Tetiana, Samoilov Oleksii

Дослідження цифрового середовища як фактору соціалізації є актуальним. Узагальнення сучасних досліджень, результатів опитування дало змогу виокремити: психологічну характеристику покоління Z; переваги та ризики цифрового середовища у процесі їх соціалізації. Збалансований підхід до використання цифрових технологій, що включає розвиток цифрової грамотності, критичного мислення та емоційного інтелекту, є необхідним для формування особистості.

Ключові слова: покоління Z, соціалізація, цифрове середовище, соціальні мережі, переваги та ризики цифрового середовища

Generation Z develops in conditions of constant access to the Internet and has a unique experience of communication in social networks. Research into the digital environment as a key factor of socialization is important for understanding the features of the personal development of this generation, as well as for minimizing potential risks. Generation Z will make a significant contribution to the development of society, if we take into account the features of their socialization. The goal is to determine the benefits and risks of the digital environment in the process of socialization of Generation Z.

A generalization of modern research allowed us to give a general characteristic of Generation Z: digital literacy, multitasking, the need for individuality, social consciousness, the need for quick results, psychological vulnerability, the desire for balance, global thinking, the advantage of informal learning, openness to change.

A survey of young people (100 people) was conducted. The group of subjects included active users of



МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

89600, м. Мукачево, вул. Ужгородська, 26

тел./факс +380-3131-21109

Веб-сайт університету: www.msu.edu.ua

E-mail: info@msu.edu.ua, pr@mail.msu.edu.ua

Веб-сайт Інституційного репозитарію Наукової бібліотеки МДУ: <http://dspace.msu.edu.ua:8080>

Веб-сайт Наукової бібліотеки МДУ: <http://msu.edu.ua/library/>