

**О. Н. Толкачева**

## **ПРОБЛЕМА ЭМПАТИИ В ДИСТАНЦИОННОМ ПСИХОЛОГИЧЕСКОМ КОНСУЛЬТИРОВАНИИ**

*Саратовский национальный исследовательский государственный университет  
имени Н. Г. Чернышевского, факультет психологии,  
Саратов, Россия*

**Аннотация.** В статье исследуются условия достижения эмпатической точности и эмпатической вовлечённости психолога в дистанционном консультировании. Перечисляются факторы, способствующие эмпатической усталости и специфической онлайн-усталости от консультаций по аудио- и видео-связи. Предлагаются меры по организации психологической онлайн-практики во избежание эффектов растормаживания в сети и эмоционального выгорания.

**Ключевые слова:** цифровая эмпатия, дистанционное психологическое консультирование, эмпатическая усталость

**O. N. Tolkacheva**

## **THE ISSUE OF EMPATHY IN REMOTE PSYCHOLOGICAL COUNSELING**

*Saratov State University, Faculty of Psychology, Saratov, Russia*

**Abstract.** The article examines the conditions of empathic accuracy and empathic concern during psychological online sessions. The factors contributing to psychologist's empathic fatigue and specific online fatigue are listed. Proposals are drawn about the need for a special organization of psychological online practice in order to prevent the online disinhibition effect and emotional burnout.

**Keywords:** digital empathy, online psychological counseling, empathic fatigue

Характерная для современного мира стремительная цифровизация социальных практик ставит новые вызовы и перед консультирующими психологами. Дистанционные консультации, по переписке или телефону, существовали всегда, но до недавнего времени считались либо экстренной, либо заведомо неполноценной по сравнению с личными консультациями мерой. Это объяснялось вполне понятными причинами: технологии были труднодоступными, медленными и дорогими, письма шли долго и могли терять актуальность в пути, телефонная связь была ограничена по скорости и качеству. Однако когда технологии уже могли предложить быструю, доступную и качественную связь, дистанционные консультации консервативно настроенными специалистами всё ещё считались вторичными по сравнению с личными встречами. Даже те психологи, чья практика по сути была гибридной — часть консультаций проводилась дистанционно, часть в кабинете, своим профессиональным приоритетом считали именно очную

практику. С приходом пандемии даже самым консервативным специалистам пришлось пересматривать свои взгляды и осваивать дистанционные форматы, и это тот процесс, который изменил работу консультирующих психологов навсегда. Дистанционная практика полностью легализовала себя, большинство специалистов сегодня ведут именно гибридную практику, в той или иной форме оказывая дистанционные услуги, консультационные или обучающие, многие предпочли не возвращаться к кабинетной работе вовсе.

Сегодня разнообразие дистанционных психологических услуг включает в себя: текстовые консультации по электронной почте, в мессенджерах, социальных сетях, на форумах, чатах и специальных площадках; консультации посредством аудио-связи по телефону или в мессенджерах; консультации посредством видеосвязи в мессенджерах и специальных сервисах для видеосвязи. Консультации могут быть как индивидуальными, так и групповыми; разовыми, краткосрочными и долгосрочными. Те специалисты, которые не ведут консультации дистанционно, так или иначе используют технологии для коммуникации с клиентами для предварительной записи, отмены или переноса встреч, экстренных консультаций, оплаты услуг, обмена значимой информацией и т.д.

Психологи оказались в ситуации, когда практика обогнала в своём развитии теорию, и теперь нам необходимо искать ответы на многие возникающие вопросы. Психологи-консультанты в своей работе по-прежнему используют техники и методы, изначально созданные для работы «лицом к лицу», но откуда мы знаем, что эти техники и приёмы эффективны в дистанционной работе? Важный вопрос касается эмпатии — как именно строится и реализуется эмпатическая коммуникация в различных ситуациях дистанционного консультирования, когда субъекты коммуникации находятся в разных физических пространствах и репрезентированы друг для друга только частичными объектами — голосом, редуцированным изображением на экране (чаще всего только лицом), набором букв?

Эмпатия является важнейшей составляющей процесса психологического консультирования. Этот тезис подчёркивается всеми психотерапевтическими подходами, хотя и по-разному ими осмысливается. Так, психоаналитическое понимание эмпатии базируется на представлениях об идентификации — способности отождествиться с другим человеком и посмотреть на ситуацию его глазами. Х. Когут описывал эмпатию как способ познания сложных психологических состояний. Через органы чувств мы получаем информацию о внешнем мире и на основе этой информации строим картину мира, которая позволяет нам ориентироваться в происходящем. Эмпатия позволяет строить сложные модели субъективного мира человека, собирая интегрированную идентичность из частичных репрезентаций. В этом и заключается терапевтическая ценность эмпатии: психотерапевт, стараясь понять суть переживаний клиента и своеобразие его индивидуального опыта, собирает в своей психике из отдельных репрезентаций клиента его целостную

субъективность, с которой клиент может идентифицироваться и пережить преобразующий опыт.

Х. Когут описал три типа нарушений эмпатии: 1) применение эмпатии для наблюдения за неживыми, не обладающими субъективностью объектами материального мира, что приводит к анимизму и антропоморфизму; 2) восприятие построенных на основе эмпатии моделей субъективного мира как реальных фактов материального мира, что чревато подменой познания проекциями; 3) использование для понимания субъективных переживаний человека не эмпатии, а других способов познания, что приводит к механистичному и бесчувственному обращению с психологической реальностью [1].

Таким образом, в психоаналитическом понимании эмпатия является скорее способом восприятия, характер которого зависит от способности человека к рефлексии, анализу и суждению. В рамках такого определения, человек может быть или не быть эмпатичным, сам того не ведая. Тогда как К. Роджерс заведомо считал эмпатией только такое отождествление с психологической реальностью другого, которое сохраняет условие «как если бы» [2]. Идеи Роджерса об эмпатичном слушании и конгруэнтности во многом определили развитие психологической практики, сделав в том числе упор на чрезвычайную, почти сакральную значимость личного контакта, соприсутствия в едином физическом пространстве и ценности наблюдений за невербальным поведением. Эти же идеи характеризуют и гештальт-терапию. Утрата этих, как казалось, ключевых терапевтических факторов, в дистанционном консультировании воспринимается как ничем не заменимая и невозполнимая потеря. В то время как психоанализ, изначально ориентированный на исследование фантазийного пространства, конструируемого клиентом в процессе терапии, анализ речи и фрустрацию скопического влечения, инструментально (но, что характерно, не идеологически) оказался более подготовлен к дистанционной практике.

В работах когнитивно-поведенческих исследователей последних лет принято выделять как минимум три компонента эмпатии: *когнитивный*, связанный с точностью интерпретации психологических состояний; *эмоциональный*, связанный со способностью сопереживать психологическим переживаниям другого; *мотивационный*, связанный с теми действиями, которые человек совершает под влиянием эмпатии [3]. Считается, что все компоненты эмпатии взаимосвязаны, но не взаимозависимы. Сильное сопереживание может не отличаться точностью понимания состояния другого, но при этом подвигать на активные действия (то самое «причинение добра»), тогда как точное понимание может не сопровождаться сопереживанием (например, у психиатра с большим стажем) или не побуждать к деятельной реализации (как это предписано в психоаналитической этике).

Исследования эмпатической точности показали, что при наблюдении за людьми наибольшую точность даёт вербальная информация — то, что человек говорит или пишет, а наименьшую — визуальная, то есть наблюдение за тем,

что человек делает [4]. Эти данные вынуждают к серьёзному пересмотру сверхценных идей о незаменимости и ценности невербальной информации, и в то же время внушают оптимизм на счёт эффективности дистанционных, в том числе текстовых, психологических консультаций. В другом исследовании было обнаружено, что достижение эмпатической точности зависит от учёта динамических факторов — таких факторов, которые создают контекст ситуации [5]. Мгновенное интуитивное угадывание или «считывание», как иногда говорят, мыслей и чувств другого человека, без выяснения предыстории и контекста, только лишь на основании невербальных сигналов или поведения «здесь и сейчас» обладает малой точностью и с большой долей вероятности конструируется из стереотипов или на основе личного опыта.

Стереотипы создают упрощённые, схематичные, генерализованные паттерны, тогда как эмпатическая точность подразумевает чуткость к специфическим аспектам индивидуального опыта. Тем не менее, стереотипы являются важной составляющей того, как люди воспринимают и интерпретируют других людей, и могут как повышать, так и понижать эмпатическую точность [6]. Например, консультант, не имеющий опыта родительства, основываясь лишь на распространённых стереотипах (кардинальные изменения в жизни, недостаток сна, чувство ответственности, любовь к детям и т. д.) может достаточно точно описать переживания молодой матери, и тем самым создать у неё чувство, что её понимают и поддерживают. Однако, при этом может быть утрачен специфический контекст, например, агрессия матери и связанное с ней чувство вины. Кроме того, стереотипы могут носить стигматизирующий характер, например, национальные или гендерные стереотипы, что, безусловно, будет мешать как эмпатической точности, так и эмпатическому сопереживанию.

В свою очередь, схожий или воспринимаемый как схожий личный опыт создаёт большую эмпатическую вовлечённость и сопереживание, однако не гарантирует эмпатической точности. Несмотря на устойчивый стереотип о том, что люди, переживший схожий опыт, лучше могут понять друг друга, распространённая формула «я понимаю, о чём вы говорите, я тоже это пережил» в действительности указывает на эмпатическую вовлечённость, нежели на подлинное понимание. Исследования показывают, что схожий опыт приводит к лучшему пониманию, только если это разделённый опыт, то есть такой опыт, который был прожит совместно, как это бывает у сиблингов, друзей, коллег или супругов [3]. Воспринимаемый схожий опыт ведёт к большей вовлечённости и сопереживанию, но не к более точному пониманию.

Изучение проблемы эмпатии в дистанционном психологическом консультировании требует обращения к такой новой концепции, как цифровая эмпатия. Цифровая эмпатия подразумевает применение принципов эмпатии при разработке и использовании цифровых технологий и медиа. Стремительная цифровизация коммуникативных процессов ставит перед исследователями задачу изучения специфики и нарушений цифровой эмпатии. В частности, уже был обнаружен феномен растормаживания в сети,

описывающий тенденцию делать в интернете то, что человек никогда бы не позволил себе в коммуникации лицом к лицу. Очевидно, что цифровая среда, в которой человек представлен частичными репрезентациями, вынуждает прилагать больше усилий для удерживания в восприятии живого и целостного образа другого человека, нежели это требуется при личном общении, когда человек доступен для восприятия целиком, во всей своей полноте и разнообразии. Согласно психоаналитическим концепциям, труднее всего удерживать в восприятии целостный образ Другого людям, находящимся в стрессовой ситуации и людям с личностными расстройствами, для которых характерны диффузная идентичность, нарушение целостности восприятия и тестирования реальности.

Снижение частоты личного общения в пользу увеличения цифровой коммуникации привело к ухудшению социально-эмоциональных навыков молодежи, это проявляется в частности в снижении уровня эмоциональной вовлечённости и сопереживания [7]. При этом, часто отмечается, что у так называемых «цифровых аборигенов», людей выросших и сформировавшихся в эпоху интернета, при низкой эмпатической вовлечённости в коммуникацию, хорошо развиты навыки эмпатически точного распознавания эмоционального состояния собеседника по переписке, в ущерб плохо развитым навыкам эмпатического понимания речи и невербальных сигналов в личном общении. То есть, молодое поколение в большей степени компетентно в том, как проявлять и интерпретировать эмоции собеседника с помощью текста, смайликов, точек и запятых, нежели с помощью невербального языка или речи.

Наконец, отдельной и пока ещё малоисследованной проблемой дистанционного психологического консультирования является специфическая онлайн-усталость. Сама по себе эмпатическая усталость является неизбежным профессиональным риском помогающих профессий, способным при отсутствии должных профилактических мер приводить к профессиональной деформации и эмоциональному выгоранию. Эмпатическая усталость у консультирующего психолога возникает вследствие непрерывных усилий по распознаванию, пониманию и эмпатическому отклику на, как правило, тяжёлые эмоциональные переживания клиентов. При дистанционной работе на эмпатическую усталость накладывается специфическая онлайн-усталость [8, 9]. Можно выделить следующие факторы, способствующие возникновению онлайн-усталости: 1) вынужденная и во многом провоцируемая появляющимися на экране окошками с изображением собеседников необходимость постоянного контроля своей внешности, мимики, позы, заднего плана, и связанное с этим ощущение нахождения под постоянным наблюдением; 2) разный уровень качества изображения и звука у участников коммуникации, а также необходимость следить и оперативно решать проблемы нарушения связи; 3) молчание как важный аспект коммуникации теряет свою многозначность и ассоциируется преимущественно с нарушением связи или работы оборудования, что требует непрерывного заполнения коммуникативного пространства; 4) задержки и помехи связи вызывают

раздражение, злость и создают негативные предубеждения относительно собеседника, который начинает восприниматься как недружелюбный, неорганизованный и даже враждебный, что, разумеется, препятствует построению эмпатической коммуникации; 5) иллюзия доступности специалиста, возникающая у клиентов, когда они видят статус консультанта «онлайн»; 6) более высокий, чем при очных консультациях, риск быть отвлекаемым во время консультации сообщениями из чата, мессенджеров, социальных сетей или домочадцев; 7) утрата приватности вследствие вероятности получить сообщение или звонок от клиента в любое время суток, во время выходных и праздников.

Не претендуя на исчерпывающий обзор темы, попробуем сделать некоторые выводы относительно проблемы эмпатии в дистанционном психологическом консультировании.

1. Утрата в дистанционном консультировании невербальных аспектов коммуникации не так критична, как это принято думать. Навык анализа речи, знания в области психолингвистики и внимание к контексту позволят достигать даже большей эмпатической точности, чем навыки считывания языка тела. Консультирующий психолог должен уметь в первую очередь слушать и задавать вопросы, а визуальное наблюдение и интуиция являются вторичными источниками информации.

2. В дистанционных консультациях снижается эмпатическая вовлечённость за счёт того, что текст или изображение на экране являются частичными репрезентациями и нуждаются в дополнительной усилении для воссоздания целостного образа Другого. При личном общении нам не приходится напоминать себе, что мы имеем дело с живым человеком, так как этот живой человек находится прямо перед нами. В онлайн-консультациях мы рискуем время от времени выпадать из этого понимания. Слова «мне больно» прочитанные с экрана или услышанные вживую вызывают разные переживания. Консультирующему психологу необходимо прикладывать дополнительные усилия, чтобы удерживать в своей психике образ клиента как живого чувствующего человека, дабы избежать механистичности и автоматизма, не утратить способности к подлинному сопереживанию, и не превратиться во что-то наподобие консультирующего бота.

3. Дистанционная практика должна быть особым образом организована, чтобы избежать эффекта растормаживания в сети, а также снизить риски эмпатической и онлайн-усталости у специалиста. Это требует навыков информационной гигиены и знаний цифрового этикета. Необходимо помнить, что абсолютно всё сказанное и написанное с помощью технологий, даже в приватной переписке, может стать достоянием общественности и иметь статус юридического факта. Ведение профессиональной практики в интернете требует чёткого разграничения профессиональных и личных аккаунтов и средств связи. Используя свой аккаунт в социальных сетях для профессионального позиционирования и продвижения, общаясь с реальными или потенциальными клиентами по смс, на форумах или в социальных сетях,

специалист осуществляет консультативную деятельность и должен соблюдать профессиональную этику. Осуществляя дистанционные консультации психолог должен перед началом работы говорить все технические параметры консультации и объяснить клиенту его часть ответственности за поддержание качественной связи, а значит и за качество реализации консультации. Необходимо строгое разграничение времени, проведённого в интернете на рабочее и личное, а также отдых от любых форм цифровых коммуникаций.

#### Список литературы

1. *Кохут, Х.* Интроспекция, эмпатия и психоанализ: исследование взаимоотношений между способом наблюдения и теорией // Антология современного психоанализа / под ред. А.В. Россохина. – М.: Институт психологии РАН, 2000. – Т. 1. – С. 282–300.
2. *Роджерс, К.Р.* Взгляд на психотерапию. Становление человека. – М.: Издательская группа «Прогресс», «Универс», 1994. – 480 с.
3. *Hodges, S. D., Kiel, K. J., Kramer, A. D. I., Veach, D., Villanueva, B.R.* Giving Birth to Empathy: The Effects of Similar Experience on Empathic Accuracy, Empathic Concern, and Perceived Empathy // *Personality and Social Psychology Bulletin*. – 2009. – № 36 (3). – P. 398–409.
4. *Hall, Judith A., Marianne Schmid Mast.* Sources of accuracy in the empathic accuracy paradigm // *Emotion*. – 2007. – №7. – P. 438–46.
5. *Gesn, P.R., Ickes, W.* The development of meaning contexts for empathic accuracy: Channel and sequence effects // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1999. – № 77. – P. 746–61.
6. *Devine, P.G.* Stereotypes and prejudice: Their automatic and controlled components // *Journal of Personality and Social Psychology*. – 1989. – № 56 (1). – P. 5-18.
7. *Русякова, Е.Е., Тимофеева, Э.А., Шестакова, Ю.В., Ченайкин, Д.А.* Исследование уровня эмпатии у подростков, увлечённых компьютерными технологиями. Цифровая эмпатия // *Мир науки. Педагогика и психология*. – 2020. – № 6. [Электронный ресурс]. URL: <https://mir-nauki.com/PDF/20PSMN620.pdf> (дата обращения: 01.04.2022). Загл. с экрана. Яз. рус.
8. *Bennett, A.A., Champion, E.D., Keeler, K.R., Keener, S.K.* Videoconference fatigue? Exploring changes in fatigue after videoconference meetings during COVID-19 // *Journal of Applied Psychology*. – 2021. – № 106 (3). – P. 330-344.
9. *Schoenenberg, K., Raake, A., Koeppel, J.* Why are you so slow? Misattribution of transmission delay to attributes of the conversation partner at the far-end // *International Journal of Human-Computer Studies*. – 2014. – № 72 (5). – P. 477-487.