

УДК 159.9.072.4 + 159.9:316.35

РАЗВИТИЕ ЭМПАТИЙНЫХ СПОСОБНОСТЕЙ СТУДЕНТОВ СЕРВИСНЫХ ПРОФЕССИЙ

Л.П. Паршукова, З.А. Шакурова

Проведен анализ развития эмпатийных способностей у студентов специальностей туристического сервиса в процессе воздействия активных методов обучения. Установлено, что наименее развитыми у большинства студентов являются такие компоненты эмпатийных способностей, как рациональная эмпатия и идентификация, которые, в то же время, легче поддаются развитию по влиянием целенаправленного обучения.

Ключевые слова: эмпатийные способности, рациональная эмпатия, идентификация.

Спрос на высококвалифицированных специалистов сервиса очень высок. Л.Р. Правдина в своей статье «Психология сервиса» [6] отмечает, что сервисное обслуживание – это работа по удовлетворению чьих-нибудь нужд. Эффективность работы любого сервисного предприятия во многом зависит от того, как организована ситуация общения клиента с тем, кто продает услугу – возникают понимание, доверие, благоприятное впечатление или досада и неприятие. Эмпатия является одним из регуляторов межличностных взаимоотношений и проявляется в стремлении оказывать помощь и поддержку другим людям. В большинстве исследований она рассматривается как условие, необходимое для успешного осуществления процесса межличностного взаимодействия. «Секрет успешных отношений между людьми заключается в использовании эмпатии, в ее конструктивном, положительном, дружеском, созидающем значении» [3]. В межличностной коммуникации эмпатия – это средство вежливости, ненавязчивая помощь клиенту в формулировании своей потребности. Как пишет Г. Крайг: «Если вы не знаете того, что чувствует другой человек, вы не сможете ему сочувствовать» [3]. Эмпатийные переживания реализуются в формах помогающего поведения. В этом случае эмпатия имеет особую социально-практическую значимость для морального совершенствования личности, оптимизации межличностных отношений, складывающихся в деятельности [4]. Эмпатийный потенциал личности можно формировать, развивать и регулировать. Следовательно, для профессий, в основе которых лежит деятельность с другими людьми, формирование эмпатических способностей является обязательным условием профессиональной подготовки [2, 5].

Термин «эмпатия» (греч. «сильное возбуждение, печаль») означает понимание другого человека путем эмоционального вчувствования в его пе-

реживания, способность к непроизвольному переживанию тех же эмоций, которые индивид наблюдает у собеседника в процессе общения; способность проникновения во внутренний мир другого человека и познания его душевного состояния [7].

В.В. Бойко отмечает, что необходимость в эмпатии возникает в тех случаях, когда надо выявить, понять, предвосхитить индивидуальные особенности другого и затем воздействовать на него в нужном направлении. Он различает рациональное, эмоциональное и интуитивное отражение в эмпатии. Рациональная эмпатия основана на мыслительных процессах: аналогии, сравнении и др.; она предполагает активную переработку информации о партнере, реализуется через сопричастность и внимание к нему. Эмоциональная эмпатия включает отражение как позитивного, так и негативного состояния другого человека, реализуется с помощью эмоционального опыта, задействует механизмы проекции и идентификации. Интуитивная эмпатия предполагает интуитивность как средство отражения другого человека; она способствует переработке информации о партнере по общению на бессознательном уровне, помогает предсказать его аффективные реакции. Однако эмпатия может дать искаженное представление о чувствах и намерениях другой личности, если эмпатирующий необоснованно проецирует на партнера свои качества – эмоциональный опыт, недостатки, привычки и т.д. Поэтому, отмечает Бойко В.В., необходимо учитывать еще одно неперемное условие успешной эмпатии – идентификацию. Это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. В основе идентификации лежит легкость, подвижность и гибкость эмоций [1].

Вслед за Л.Р. Правдиной [6] утверждаем, что возможен сознательный целенаправленный процесс формирования профессионально значимых для сервиса компонентов эмпатии – он связан с применением современных активных обучающих технологий.

Цель данной работы – дать анализ развития эмпатийных способностей студентов в учебном процессе под влиянием активных обучающих техник, применяемых на занятиях по «психологическому практикуму» и «деловым коммуникациям».

В нашем исследовании испытуемыми являлись студенты дневного отделения третьего курса ЮУрГУ, выбравшие будущую профессиональную деятельность в области туристического сервиса. В нем принимали участие 303 человека в возрасте от 18 до 22 лет, выбравших специальность «Социально-культурный сервис и туризм». Для оценки их эмпатийных способностей использовалась методика В.В. Бойко, включающая в себя оценку общего показателя эмпатийных способностей, рационального канала эмпатии, установку на эмпатию и показатель идентификации [1].

Анализ результатов позволяет увидеть преобладание заниженного уровня эмпатийных способностей по всей выборке опрошенных студентов до эксперимента (табл. 1). Это свидетельствует о том, что большинство студентов, выбравших профессии с интенсивным общением, не обладают эмпатийными качествами необходимого уровня. А значения среднего квадратичного отклонения свидетельствуют, о большом разбросе показателей эмпатийных способностей во всех группах студентов, то есть в группах есть студенты как с высоким уровнем развития эмпатийных способностей, так и с низким уровнем. После эксперимента средний балл несколько возрастает, но, тем не менее, по-прежнему остается в интервале заниженных эмпатийных способностей (до 21 балла). Данная тенденция отмечается также в исследованиях М.А. Одинцовой и Е.М. Семеновой, сравнивающих эмпатийные способности студентов-экономистов и студентов-психологов [5].

Таблица 1

Средние значения показателя эмпатийных способностей

№	Специализация	До эксперимента		После эксперимента	
		Средний балл	Среднее квадратичное отклонение	Средний балл	Среднее квадратичное отклонение
1	Общая выборка (303 чел.)	18,56	4,33	19,95	4,20
2	Туризм (98 чел.)	18,80	4,47	19,99	4,40
3	Курортное дело (107 чел.)	17,97	4,65	19,99	4,23
4	Гостиничное хозяйство (97 чел.)	18,99	3,77	20,4	3,93

Из табл. 2 видим, что до проведения эксперимента 18,8 % всей выборки студентов имели низкий уровень выраженности эмпатических способностей, а после эксперимента их количество снизилось до 10,6 %, при этом увеличилось количество студентов с высоким уровнем данных способностей. Если рассматривать отдельные специализации, то можно отметить, что наибольшее количество студентов с недостаточно сформированными эмпатическими способностями обучаются курортному делу – 24,1 %. После участия в экспериментальной группе их количество снизилось вдвое – стало 12,0 %. На других специализациях также наблюдается уменьшение числа студентов с низким уровнем суммарной эмпатии.

Таблица 2

Изменение количества студентов, имеющих низкие и высокие значения суммарного показателя эмпатических способностей

№	Специализация	Низкий уровень, %		Высокий уровень, %	
		До эксперимента	После эксперимента	До эксперимента	После эксперимента
1	Общая выборка	18,8	10,6	26,4	35,6
2	Туризм	17,3	11,2	28,6	33,7
3	Курортное дело	24,1	12,0	23,1	32,4
4	Гостиничное хозяйство	14,4	8,2	27,8	41,2

Обратимся к группе студентов, имеющих изначально хорошо сформированные эмпатические способности. Во всей выборке их 26,4 %. Наибольшее количество эмпатичных студентов находим на специализации «Туризм» – 28,6 %, на втором месте студенты специализации «Гостиничное хозяйство» – 27,8 %, и на третьем – будущие специалисты курортного дела – 23,1 %. Замеры, проведенные в группах после эксперимента, показали увеличение общего количества студентов со сформированной эмпатией до 35,6 %. Самое значимое изменение произошло у студентов гостиничного хозяйства – их количество увеличилось на 13,4 %, далее идут студенты специальности «Курортное дело» – эмпатичных студентов стало больше на 9,3 %, а число будущих специалистов по туризму с высокой эмпатией возросло на 5,1 %.

Далее рассмотрим, в каком из каналов эмпатии происходят наиболее яркие изменения. Начнем с рационального канала эмпатии. Результаты представлены в табл. 3.

В начале эксперимента во всех исследуемых группах число студентов с низким показателем рациональной эмпатии приближалось к 40 %, причем максимальное количество таких студентов было на специализации «Курортное дело» (39,8 %). После обучения по экспериментальной программе количество малоэмпатичных студентов во всей выборке уменьшилось в два раза (было 37,6 %, стало 18,2 %). Самые значительные изменения произошли у студентов специализации «Гостиничное хозяйство» – более чем в 2,5 раза уменьшилось их количество. Среди будущих специалистов курортного дела в два раза меньше стало тех, кто имеет низкое значение рациональной эмпатии и, соответственно, у студентов третьей специализации наблюдается уменьшение в 1,5 раза.

Таблица 3

Изменение количества студентов, имеющих
крайние значения показателя рациональной эмпатии

№	Специализация	Низкий уровень, %		Высокий уровень, %	
		До эксперимента	После эксперимента	До эксперимента	После эксперимента
1	Общая выборка	37,6	18,2	13,2	16,5
2	Туризм	35,7	21,4	18,4	22,4
3	Курортное дело	39,8	18,5	11,1	13,9
4	Гостиничное хозяйство	37,1	14,4	10,3	13,4

Следующим в зоне нашего внимания оказался канал «Установка на эмпатию» (табл. 4).

Таблица 4

Изменение количества студентов, имеющих
крайние значения показателя «Установка на эмпатию»

№	Специализация	Низкий уровень, %		Высокий уровень, %	
		До эксперимента	После эксперимента	До эксперимента	После эксперимента
1	Общая выборка	23,4	16,2	21,8	24,1
2	Туризм	21,4	18,4	22,4	25,5
3	Курортное дело	28,7	19,4	20,4	23,1
4	Гостиничное хозяйство	19,6	10,3	22,7	23,7

Видим, что на начальном этапе среди студентов специализации гостиничного хозяйства реже, чем в других группах встречаются люди с низким уровнем установки на эмпатию (их 19,6 %), а на специализации «Курортное дело», например, таких – 28,7 %. Данные после эксперимента показывают общее снижение количества студентов, имеющих слабовыраженный уровень этого показателя. Так, по всей выборке их число уменьшилось на 7 %, а среди студентов специализаций «Курортное дело» и «Гостиничное хозяйство» произошло одинаковое снижение на 9,3 %. Причем, среди будущих специалистов гостиничного хозяйства число имеющих низкое значение данного показателя составляет всего 10,3 %, что в почти в два раза меньше, чем на специализации «Курортное дело» – там их 19,4 %.

Теперь обратимся к показателю идентификации (табл. 5). Видим, что более заметные изменения происходят в зоне низких значений. Во-первых, почти в два раза уменьшилось количество студентов в общей выборке –

с 35,0 % до 18,8 %. Во-вторых, большие изменения произошли в группе будущих специалистов курортного дела: число имеющих слабое стремление встать на место другого снизилось более чем наполовину – с 44,4 % до 20,4 %. Студенты специализации «Туризм» после участия в эксперименте тоже показали большую готовность представить себя на месте партнера по общению – количество людей с низким уровнем идентификации уменьшилось в 1,7 раза (было 34 %, стало 20,4 %).

Таблица 5

Изменение количества студентов, имеющих
крайние значения показателя идентификации

№	Специализация	Низкий уровень, %		Высокий уровень, %	
		До эксперимента	После эксперимента	До эксперимента	После эксперимента
1	Общая выборка	35,0	18,8	16,5	20,8
2	Туризм	34,7	20,4	19,4	25,5
3	Курортное дело	44,4	20,4	10,2	14,8
4	Гостиничное хозяйство	24,7	15,5	20,6	22,7

Меньше всего респондентов с низким уровнем идентификации наблюдается среди студентов гостиничного хозяйства, причем и до (24,7 %), и после (15,5 %) эксперимента. В этой же группе произошли и самые незначительные изменения (разница 2,1 %) в зоне высоких значений. В других группах разница между первым и вторым замером составляет от 4 до 6 %, что говорит о наличии тенденции к увеличению количества людей с высоким уровнем идентификации.

Таким образом, сравнивая показатели эмпатии, можно отметить, что наименее развитыми у студентов всех специальностей являются рациональная эмпатия и идентификация. Рациональная эмпатия основана на мыслительных процессах: аналогии, сравнении и др.; она предполагает активную переработку информации о партнере, реализуется через сопричастность и внимание к нему. Идентификация – это умение понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера. Именно эти качества легче поддаются формированию под влиянием анализа ситуаций, получения обратной связи своего поведения в учебной ситуации, в целом при использовании специальных активных методов обучения.

Библиографический список

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М: Филин, 1996. – 472 с.

2. Елеференко, И.О. Формирование эмпатийности у студентов творческих профессий (на примере подготовки теле-радиожурналистов, режиссеров кино и телевидения, мультимедиа-программ): автореф. дис. ... канд. пед наук / И.О. Елеференко. – СПб., 2005.

3. Крайг, Г. Психология развития / Г. Крайг. – СПб.: Питер, 2000. – 992 с.

4. Михальченко, Г.Ф. Развитие эмпатии в процессе профессиональной подготовки социального педагога / Г.Ф. Михальченко // Вестник Гр.ГУ им. Янки Купалы. Сер. 1. История. – 2001. – № 1. – С. 140–146.

5. Одинцова, М.А. Сравнительный анализ эмпатийных способностей студентов-экономистов и студентов-психологов / М.А. Одинцова, Е.М. Семенова // Психология в вузе. – 2006. – № 4. – С. 32–48.

6. Правдина, Л.Р. Психология сервиса / Л.Р. Правдина // Психология в вузе. – 2006. – № 4. – С. 67–83.

7. Романова, Н.Н. Словарь. Культура речевого общения: Этика, прагматика, психология / Н.Н. Романова, А.В. Филиппов. – М.: Флинта, 2009. – 304 с.

[К содержанию](#)