

УДК 378.03+159.943-057.87

ЭМПАТИЯ В СТРУКТУРЕ КОМПЕТЕНЦИЙ СПЕЦИАЛИСТОВ СЕРВИСНЫХ ПРОФЕССИЙ

З.А. Шакурова, Л.П. Паршукова

В работе более детально изучаются характеристики эмпатии студентов в процессе обучения в университете, выявление конкретных ее (компетентности) характеристик, важных для специалиста данной сферы. В эксперименте приняли участие студенты 3 курса специальностей «Социально-культурный сервис и туризм» ЮУрГУ г. Челябинска. Результаты первичной диагностики студентов свидетельствуют о низком уровне развития эмпатических способностей и рефлексии, о наличии эмоциональных барьеров. Все это говорит о низкой эмпатийной компетентности и необходимости ее формирования у будущих специалистов. Приведён корреляционный анализ показателей эмпатии с коммуникативными компетенциями.

Ключевые слова: эмпатия, эмпатические способности, коммуникативные компетенции, рефлексия.

Спрос на высококвалифицированных специалистов сервиса очень высок. Требования, предъявляемые к современному работнику сервисных предприятий, предполагают, прежде всего, высокий профессионализм и компетентность в умении общаться с людьми, строить профессиональное взаимодействие на основе знаний их индивидуально-психологических особенностей, потребностей, мотивов поведения. Л.Р. Правдина в своей статье «Психология сервиса» [3] отмечает, что сервисное обслуживание – это работа по удовлетворению чьих-нибудь нужд. Установление эффективной коммуникации с клиентом зависит от способностей и навыков работника сервиса, которые представляют собой набор личностных характеристик сотрудника, обеспечивающих ему расположение людей и сотрудничество с ними. В число характеристик входят следующие способности: разбираться в психологических особенностях других людей и верно реагировать на них; противостоять сильным отрицательным воздействиям, вызывающим высокую психическую напряженность; проявлять эмоциональную сдержанность в отношениях с людьми; вселять в людей веру в успех; заряжать своей энергией других людей. 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. Усиление роли общения в современном деловом взаимодействии подчеркивает и Е.В. Сидоренко [5]: «Все более распространенными становятся идеи о том,

что маркетинг должен совершаться индивидуально, один на один с клиентом, что предполагает отношение к каждому клиенту как к уникальному индивидууму». А для этого менеджеру необходимо человеколюбие, терпимость, отзывчивость, доброта, понимание, и, наконец, эмпатия. 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, созидательном значении» [2]. В межличностной коммуникации эмпатия – это средство вежливости, ненавязчивая помощь клиенту в формулировании своей потребности.

Эмпатия составляет ядро коммуникации, способствует сбалансированности межличностных отношений, социальной адекватности поведения человека. 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.

В.В. Бойко [1] 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. В.В. Бойко отмечает, что проявлению достоверной эмпатии могут препятствовать различные обстоятельства, связанные как с эмпатирующей стороной, так и с эмпатируемой. Эффективность эмпатии снижается, если человек старается избегать личных контактов, ведет себя отстраненно и безразлично, убедил себя спокойно относиться к переживаниям и проблемам окружающих. Такая позиция ограничивает диапазон эмоциональной отзывчивости и эмпатийного восприятия. И напротив, различные каналы эмпатии действуют активнее и надежнее, если эмпатирующий демонстрирует готовность и желание понять чувства и проблемы другого человека. Речь идет об *установках, способствующих или препятствующих эмпатии*, которые соответственно, облегчают или затрудняют действие всех эмпатийных каналов. Еще одной предпосылкой истинной

эмпатии является неподдельный искренний интерес к партнеру по общению, стремление создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности. В.В. Бойко считает это важным коммуникативным свойством человека и называет *проникающей способностью в эмпатии*. Такое отношение человека к партнерам по взаимодействию способствует информационно-энергетическому обмену между ними, в то время как атмосфера напряженности, неестественности, подозрительности препятствует эмпатийному постижению. 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, как отмечает В.В. Бойко, 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].

Целью нашей работы является более детальное изучение эмпатийной компетентности студентов в процессе обучения в университете, выявление конкретных ее (компетентности) характеристик, важных для специалиста данной сферы. Причем, особое внимание уделяется чувственной, эмоциональной сфере человека и способности ее регулировать. Поэтому успешному специалисту важно обладать высоким уровнем эмоциональной саморегуляции, способностью осознавать свое эмоциональное состояние в каждый момент общения, гибкостью поведения. Всё перечисленное выше объясняет выбор методик исследования. Были выбраны методики, определяющие уровень эмпатических способностей, «помех» в установлении эмоциональных контактов, уровень личностного адаптивного потенциала и его составляющих: поведенческой регуляции, коммуникативного потенциала и стремления соответствовать морально-нравственным нормам группы [4].

В нашем исследовании поставлены две задачи: 1) выявить уровень сформированности эмпатийных характеристик у студентов к началу занятий по данным дисциплинам; 2) определить, какие составляющие эмпатии наиболее связаны с коммуникативными компетенциями. Исследование эмпатийных характеристик проходило в процессе специально организованных занятий в рамках учебных дисциплин «Психологический практикум», «Психодиагностика». Занятия, направленные на развитие эмпатийного и коммуникативного потенциала, проходили в активной форме и включали в себя обсуждения, дискуссии, ролевые и деловые игры, связанные со спецификой различных видов деятельности туристического бизнеса. В эксперименте приняли участие студенты 3 курса специальностей «Социально-культурный сервис и туризм» (всего 303 человека) факультета «Сервис и туризм» Южно-Уральского государственного университета г. Челябинска.

Результаты первичной диагностики показывают, что до начала занятий по абсолютному большинству показателей наблюдается уровень ниже среднего, либо средний.

Суммарный показатель эмпатических способностей у 73,6 % студентов находится на низком уровне. Столь же высок и уровень эмоциональных помех общения – 60,6 % участников эксперимента сообщают о наличии эмоциональных барьеров в общении.

На основе перечисленных шести видов эмпатии можно определить общий уровень эмпатии, который изменяется в пределах от 0 до 36 баллов (табл. 1): 30 баллов и выше – очень высокий уровень эмпатии; 22–29 баллов – средний уровень; 15–21 – заниженный, менее 14 баллов – очень низкий уровень эмпатии.

Таблица 1

Уровень развития эмпатийных способностей
у студентов сервисных профессий

Фактор	Среднее значение	Стандартное отклонение
Рациональный канал эмпатии	3,05	1,25
Эмоциональный канал эмпатии	2,90	1,44
Интуитивный канал эмпатии	3,00	1,37
Установки, способствующие эмпатии	3,50	1,36
Проникающая способность в эмпатии	3,11	1,12
Идентификация в эмпатии	3,13	1,44
Суммарный показатель эмпатии	18,62	4,33

Анализ результатов показал, что у данных студентов наиболее высоким является показатель «Установки, способствующие эмпатии», а наименьшее значение имеет «Эмоциональный канал эмпатии». Это говорит о среднем уровне готовности студентов оказывать поддержку и сочувствие другим, но слабом желании делать это, т.е. студенты не испытывают особых затруднений, препятствий в проявлении эмпатии, однако, потребности эмоционально сблизиться с окружающими не испытывают тоже. Суммарный показатель эмпатических способностей относится к заниженному уровню.

Таким образом, результаты первичной диагностики студентов свидетельствуют о низком уровне развития эмпатических способностей и рефлексии, о наличии эмоциональных барьеров. Все это говорит о низкой эмпатийной компетентности и необходимости ее формирования у будущих специалистов.

Какова роль эмпатии в коммуникативных компетенциях, можно проследить на основе корреляционного анализа, представленного в табл. 2.

Таблица 2

Взаимосвязь показателей эмпатии с коммуникативными особенностями
(жирным шрифтом выделены значимые корреляции на $p < 0,05$)

№	Показатели	Раци-он. ка-нал эмпа-тии	Эмоц. канал эмпа-тии	Инту-ит. ка-нал эмпа-тии	Уста-нов-ки на эмпа-тию	Про-ник. спос-ть в эмпа-тии	Иден-тифи-кация в эмпа-тии	Сум-мар. пока-затель эмпатии
		17	18	19	20	21	22	23
1	Поведенческая регуляция	-0,04	-0,27	-0,14	-0,14	0,22	-0,06	-0,16
2	Коммуникатив. способности	0,01	-0,02	0,05	0,16	0,15	0,15	0,15
3	Моральная нормативность	-0,03	0,15	-0,02	0,16	0,13	0,04	0,13
4	Личностный адаптивный потенциал	-0,07	-0,19	-0,15	-0,08	0,16	-0,03	-0,13
5	Зависимость	-0,01	0,18	-0,08	0,10	-0,09	0,05	0,05
6	Независимость	0,25	-0,04	-0,01	0,10	-0,03	0,13	0,13
7	Общительность	0,14	0,04	0,13	0,18	0,02	0,10	0,20
8	Необщительность	0,00	-0,09	0,08	-0,18	-0,15	-0,10	-0,13
9	Принятие борьбы	0,13	0,05	0,04	0,08	-0,13	0,09	0,09
10	Избегание борьбы	0,02	0,15	0,06	-0,02	-0,15	-0,06	0,01
11	Неумение управлять эмоциями	0,06	0,29	0,11	0,09	-0,21	-0,01	0,12
12	Неадекватное проявление эмоций	0,10	0,25	0,14	0,17	0,03	0,29	0,32
13	Негибкость эмоций	0,00	0,00	-0,07	-0,09	-0,18	-0,23	-0,17
14	Доминирование негативных эмоций	0,20	0,00	0,15	0,00	-0,16	0,02	0,07
15	Нежелание сближаться	-0,03	-0,02	0,07	-0,14	-0,14	-0,11	-0,11
16	Суммарный показатель	0,12	0,19	0,14	0,02	-0,24	-0,02	0,08
	Количество значимых корреляций	4,00	8,00	6,00	7,00	11,00	4,00	9,00

Как видно из табл. 2, эмпатийные способности связаны со всеми коммуникативными характеристиками поведения студентов. Наибольшее количество связей (11 из 16) наблюдается с проникающей способностью в эмпатии, то есть неподдельный искренний интерес к партнеру по общению, стремление создавать атмосферу открытости, доверительности, задушевности является обязательным компонентом эффективной поведенческой регуляции в группе, коммуникативных способностей, личностного адаптивного потенциала, фактором умения управлять своими негативными эмоциями. Наиболее автономными эмпатическими способностями являются рациональный канал и идентификация в эмпатии, у них наименьшее количество связей с коммуникативными характеристиками (по 4 корреляции).

Однако недостаточно развитая рациональная эмпатия, как трудности в активной переработке информации о партнере, отсутствие сопричастности и внимания к нему, может проявляться в необщительности, в доминировании негативных эмоций в общении с партнерами. А слабая идентификация в общении, что проявляется в неумении понять другого на основе сопереживаний, постановки себя на место партнера, будет способствовать неадекватному проявлению эмоций, препятствовать эффективности профессиональной деятельности специалистов сервисных профессий.

Таким образом, нами экспериментально установлено, что эмпатия составляет ядро коммуникации, способствует сбалансированности межличностных отношений, социальной адекватности поведения человека, является важной составляющей коммуникативных компетенций специалистов сервисных профессий. Однако у студентов, выбравших данную профессиональную сферу деятельности, явно недостаточно развиты данные способности. Поэтому формирование эмпатических способностей является обязательным условием профессиональной подготовки студентов.

Библиографический список

1. Бойко, В.В. Энергия эмоций в общении: взгляд на себя и на других / В.В. Бойко. – М.: Информационно-издательский дом «Филинь», 1996. – 472 с.
2. Елеференко, И.О. Эмпатия как основание коммуникации / И.О. Елеференко // Культурная жизнь Юга России. – 2010. – № 4 (38). – С. 33–36.
3. [Правдина, Л.Р.](#) Психология сервиса / Л.Р. Правдина // Психология в вузе / ред. [А.Г. Лидерс](#), [В.Г. Колесников](#). – 2006. – № 4. – С. 67–84.
4. Райгородский, Д.Я. Практическая психодиагностика. Методики и тесты. Учебное пособие / Д.Я. Райгородский. – Самара: Издательский Дом «БАХРАХ», 1998 – 672 с.
5. Сидоренко, Е.В. Тренинг коммуникативной компетентности в деловом взаимодействии / Е.В. Сидоренко. – СПб.: Речь, 2002. – 207 с.

[К содержанию](#)