

1. Официальный сайт GitHub [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://github.com/>. – Дата доступа: 29.03.2021.
2. Официальное руководство GitHub [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://git-scm.com/book/ru/v2/>. – Дата доступа: 29.03.2021.
3. Официальный блог GitHub [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://github.blog/2019-01-07-new-year-new-github/>. – Дата доступа: 29.03.2021.
4. The Problem With Putting All the World's Code in GitHub [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://www.wired.com/2015/06/problem-putting-worlds-code-github/>. – Дата доступа: 29.03.2021.

УДК 316.62

***Міхеева К.А., Старчак П.В.***

Беларускі дзяржаўны ўніверсітэт фізічнай культуры  
Рэспубліка Беларусь, Мінск

***Mikhejeva E., Storchak P.***

Belarusian State University of Physical Culture  
Republic of Belarus, Minsk

## **ЭМПАТЫЯ ЯК ІНТЭГРАЛЬНЫ ЭЛЕМЕНТ КАМУНІКАТЫўНАЙ КАМПЕТЭНЦЫІ СПЕЦЫЯЛІСТАў СФЕРЫ ТУРЫЗМУ І ГАСЦІННАСЦІ**

*У артыкуле разглядаецца паняцце эмпатыі, паказваюцца яе роля і значэнне для спецыялістаў у сферы турызму і гасціннасці. Прыводзіцца вынік праведзенага ў рамках вучэбнай дысцыпліны “Сацыяльная псіхалогія ў турызме” аналіз ўзроўняў эмпатыі (па метадыцы Бойка) і таварыскасці (метадыцы Рахоўскага) студэнтаў 3-га курса дзённай формы атрымання адукацыі.*

*Эмпатыя; зносіны; дзелавыя зносіны.*

## **EMPATHY AS AN INTEGRAL ELEMENT OF THE COMMUNICATIVE COMPETENCE OF TOURISM AND HOSPITALITY SPECIALISTS**

*The article examines the concept of empathy, indicates its role and importance for specialists of tourism and hospitality. Given the result of the analysis of the levels of empathy (according to Boyko's methodology) and sociability (according to Ryakhovskiy's methodology) of third-year students of the full-time form of education, carried out within the framework of the discipline “Social Psychology in Tourism”.*

*Empathy; communication; business conversation.*

Першым відам дзейнасці, якім авалодвае чалавек у антагенезе, з'яўляюцца зносіны. Зносіны – адна з асноўных катэгорый псіхалогіі, таму павінна разглядацца ўсебакова: і як патрэба і ўмова жыцця чалавека, і як сістэма ўзаемадзеяння-

ўзаемаўплыў, і як суперажыванне, і як ўзаемае пазнанне і дзейнасць; менавіта ў стасунках адбываюцца ўспрыманне, разуменне і ацэнка чалавека чалавекам.

У структуры зносінаў вылучаюць чатыры кампанента: кагнітыўна-інфармацыйны (звязаны з працэсам прыёмкі і перадачы інфармацыі, які ажыццяўляецца моўнымі сродкамі), рэгулятыўна-паводніцкі (які фіксуе ўвагу на паводніцкай спецыфіцы, узаемнай рэгуляцыі дзеянняў), афектыўна-эмпатыўны (які апісвае зносіны як працэс абмену і рэгуляцыі на эмацыйным узроўні) і сацыяльна-перцэпцыўны (звязаны з працэсамі ўзаемнага ўспрымання, разумення і пазнання суб’ектаў у працэсе зносінаў) [1].

Нельга недаацэньваць значэнне эмпатыі ў сацыяльным жыцці: развіццё эмпатыі абумоўлена сацыяльным уплывам і сістэмай выхаваўчых уздзеянняў, а парушэнне эмпатычных зносінаў у сям’і прыводзіць да фарміравання такой ўласцівасці асобы, як трывожнасць, якая абцяжарвае праяву эмпатыі ў паводзінах.

Такім чынам, лічым мэтазгодным казаць пра тое, што эмпатыя, як ўсвядомленае суперажыванне эмацыйнаму стану іншых, непарыўна звязана з зносінамі, і чым вышэй узровень развіцця – тым больш эфектыўны зносіны.

У дадзены момант у псіхалогіі адсутнічае агульнапрынятае ўяўленне аб эмпатыі. Сярод даследчыкаў назіраюцца значныя разыходжанні ў трактоўках і інтэрпрэтацыях гэтага паняцця.

Развіццё ўяўленняў аб эмпатыі зыходзіць з яе тлумачэння як “працэсу рэагавання пачуццямі на пачуцці”. Слова “эмпатейя” (грэч. прэфікс “-em” выказвае накіраванасць ўнутр, “pathos” – “пачуццё”) у значэнні “адчуваць, ўпачувацца” існавала яшчэ ў старажытнагрэцкай філасофіі і трактавалася стоікамі як духоўная аб’ектыўная агульнасць ўсіх рэчаў, якая прымушае людзей суперажываць адно аднаму і адчуваць сваё адзінства з прыродай [2].

Шырокае распаўсюджванне паняцце “эмпатыя” атрымала ў першым дзесяцігоддзі XX стагоддзя. Прыярытэт у яго распрацоўцы прыпісваюць Т. Ліпсу і Э. Цітченэру.

Амерыканскі сацыяльны псіхолаг Д. Майерс сцвярджае, што эмпатыя – гэта самазабыццёўнае перажыванне пачуццяў іншага, спроба паставіць сябе на яго месца. Ён жа прыводзіць дадзеныя пра адрозненні ў праяве эмпатыі ў жанчын і мужчын: “Згодна з апытаннямі, жанчыны ў большай ступені схільныя апісваць сябе як эмпатычных, здольных зразумець пачуцці іншых – радавацца з тымі, хто радуецца, і плакаць з тымі, хто плача” [3].

Абагульняючы вышэйсказанае, прывядзем асноўныя трактоўкі паняцця “эмпатыя”:

- разуменне эмоцый, патрэбаў партнёра;
- эмацыйнае ўспрыманне падзей, мастацтва, з’яў;
- афектыўная сувязь з кім-небудзь, падзел стану іншага чалавека ці групы людзей;
- прафесійная якасць псіхатэрапеўта [4].

Спецыфіка функцый эмпатыі грунтуецца на тым, што яна выступае адным з вызначальных фактараў паводзінаў, таму пералічым асноўныя кампаненты эмпатыі:

- эмацыйны (здольнасць распазнаваць і прымаць розныя эмацыйныя станы іншага чалавека; пасіўнае спачуванне, пазбаўленае дзейснага пачатку);
- кагнітыўны (уменне паглыбіцца ў думкі, пачуцці і ўчынкі партнёра; ўспрыманне і разуменне яго ўнутранага свету, праява спагады);
- паводніцкі (валоданне формамі зносінаў, якія палягчаюць душэўны стан іншага чалавека; дапамогу, садзейнічанне).

Эмпатыя – неад’емны складнік прафесіяналізму і камунікатыўнай культуры спецыяліста. Яна ляжыць у аснове педагагічнай накіраванасці асобы і мае вызначальнае значэнне для паспяховага міжасобаснага ўзаемадзеяння. Менавіта таму мы лічым, што яе наяўнасць у спецыялістаў сферы паслуг, а тым больш спецыялістаў сферы турызму і гасціннасці, з’яўляецца абавязковым, бо: «Ориентация в эмоциональном настроении людей является необходимым условием совместной деятельности. Развитие эмпатии представляет собой неотъемлемую часть формирования личности, воспитания у индивида культуры межличностных отношений и способность управлять своими чувствами, переживаниями. Следовательно, для специалистов <...> профессий, в основе которых лежит деятельность с другими людьми, формирование эмпатии, адекватных эмпатических реакций – обязательное условие <...> профессиональной подготовки» [5].

На падставе вышэйсказанага мы можам зрабіць выснову аб ролі эмпатыі ў эфектыўных зносінах: высокаэмпатычны чалавек можа паставіць сябе на месца іншага, здольны да адвольнай эмацыйнай спагадлівасці да перажыванняў іншых людзей, што спрыяе збалансаванасці міжасобасных адносін, дазваляючы партнёрам па зносінах лепш зразумець адзін аднаго, пабудаваўшы ўзаемаадносінны на якасна новым узроўні. Здольнасць чалавека праяўляць эмпатыю – неад’емны кампанент яго культуры.

Паколькі значным відам дзейнасці сучаснага спецыяліста сферы турызму і гасціннасці з’яўляюцца дзелавыя зносіны, прыярытэтнае значэнне ў прафесійнай адукацыі набывае станаўленне камунікатыўнай кампетэнтнасці студэнтаў, паспяховаму ажыццяўленню якога спрыяе наяўнасць высокага ўзроўню эмпатыі.

Праведзены ў рамках вучэбнай дысцыпліны “Сацыяльная псіхалогія ў турызме” аналіз ўзроўню эмпатыі (па методыцы Бойка) студэнтаў 3-га курса ДФАА (53 асобы) паказаў, што толькі ў 10 % ўзровень эмпатыя высокі, у 31 % – сярэдні і, адпаведна, ў 59 % – нізкі. Дадзены паказчык непасрэдна ўплывае на ўзровень таварыскасці. Намі таксама было праведзена апытанне рэспандэнтаў па методыцы Рахоўскага на вызначэнне ўзроўню таварыскасці. Быў атрыман наступны вынік: у 15 % рэспандэнтаў адзначаны празмерны ўзровень таварыскасці, у 40 % – сярэдні і ў 45 % – нізкі.

Дзеля высвятлення ўплыву эмпатыі на ўзровень таварыскасці рэспандэнтаў, мы ўжылі аўтаматычны разлік па метадзе рангавай карэляцыі Спірмана. Згодна разліку, назіраецца прамая і ўмераная карэляцыйная сувязь, пры паказчыку  $r_s=0,529$ , гэта сведчыць аб тым, што пры павышэнні ўзроўня эмпатыі будзе павышацца ўзровень таварыскасці рэспандэнтаў, а пры зніжэнні – зніжацца.

Такім чынам мы бачым, што камунікатыўны ўзровень студэнтаў трэцяга курсу знаходзіцца на непрымальным узроўні і патрабуе ўдасканалення. Экспрэс-праграмы ў рамках хуткай карэкцыі, а таксама ўпор на агульную гуманітарызаваную новых навучальных планаў дазваляць ліквідаваць дадзеную праблему.

Падводзячы вынік, адзначым, што камунікатыўная кампетэнтнасць вызначаецца ў якасці здольнасці чалавека з дапамогай моўных і немоўных сродкаў вырашаць пэўныя камунікатыўныя задачы ў розных сферах і сітуацыях зносін, гэта сувязь лінгвістычных і сацыяльных вед з навыкамі зносін.

Эмпатыя складае ядро камунікацыі, спрыяе збалансаванасці міжасобасных адносін, сацыяльнай адэкватнасці паводзін чалавека. Эмпатыіны патэнцыял адрозніваецца ў залежнасці ад арыентацыі асобы ў грамадстве (прасацыяльная або эгацэнтрычная). Яго можна фармаваць, развіваць і рэгуляваць. Эмпатыінасць спрыяе наладжванню дзелавых, партнёрскіх, творчых, сяброўскіх і іншых міжасобасных адносін. Гэта вызначае важнасць і мэтазгоднасць фарміравання падобных якасцяў у спецыялістаў розных прафесій і, вядома ж, у першую чаргу, у спецыялістаў сферы паслуг.

1. Бодалев, А. А. Личность и общение: Избранные труды / А. А. Бодалев. – М.: Педагогика, 1983. – 272 с.

2. Елеференко, И. О. Эмпатия как основание коммуникации / И. О. Елеференко // Культурная жизнь Юга России. – 2010. – № 4 (38). – С. 33–36.

3. Майерс, Д. Социальная психология / Д. Майерс. – 7-е изд. – СПб.: Питер, 2019. – 800 с.

4. Гаврилова, Т. П. Понятие эмпатии в зарубежной психологии. Исторический обзор и современное состояние проблемы / Т. П. Гаврилова // Вопросы психологии. – 2005. – № 2. – С. 147–156.

5. Овчаренко, Е. Р. Педагогические условия развития эмпатии у детей дошкольного и младшего школьного возраста: автореф. дис. канд. пед. наук / Е. Р. Овчаренко. – Волгоград, 2003. – 32 с.