

КОММУНИКАТИВНАЯ КОМПЕТЕНТНОСТЬ И ГЕНДЕРНОЕ РАВЕНСТВО В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЭКСКУРСОВОДОВ: ПСИХОЛОГИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ



<https://doi.org/10.24412/2181-1784-2026-20-98-103>

Тажиббаев Шохрух Максудович

Бухарский государственный университет

Доктор философии (PhD) по психологическим наукам

АННОТАЦИЯ

Целью настоящей статьи является изучение психологической взаимосвязи между коммуникативной компетентностью и гендерным равенством в профессиональной деятельности экскурсоводов. Следует отметить, что данная проблематика в рамках психологических исследований указанного направления до настоящего времени изучена недостаточно, что обуславливает её научную актуальность. В частности, подчёркивается необходимость сформированности у экскурсоводов таких качеств, как гендерная культура, эмоциональный интеллект, эмпатия, способность к глубокому пониманию мыслей и переживаний других людей, а также ряда иных психологических характеристик, обеспечивающих эффективное взаимодействие с туристами, принадлежащими к различным национальностям, культурам и религиозным конфессиям. Кроме того, опираясь на данные социально-психологических исследований, а также на международные теоретические подходы и практический опыт, можно утверждать, что система межличностного общения, основанная на принципах гендерной культуры, способствует формированию атмосферы взаимного доверия и позитивного эмоционального фона в туристских группах. Это, в свою очередь, может служить важной предпосылкой для повышения профессионального имиджа экскурсоводов и создания условий для эффективного взаимодействия и сотрудничества в сфере туризма.

Ключевые слова: деятельность экскурсовода, коммуникативная компетентность, гендерное равенство, психологические факторы, профессиональная коммуникация, психология туризма.

ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного туризма качество услуг экскурсоводов определяется не только точностью и достоверностью передаваемой ими информации, но и тем, что гиды выполняют функцию посредников между различными культурами, историческими и социальными контекстами. В связи с этим профессиональный успех в деятельности экскурсоводов в значительной степени зависит от уровня их коммуникативной компетентности. Данная деятельность предполагает не только умение излагать информацию в логичной и доступной форме, но и способность

эффективно управлять межличностным взаимодействием, применять коммуникативные стратегии, адаптированные к различным аудиториям, а также использовать системный подход в профессиональном общении [2]. Следует отметить, что в настоящее время проблема гендерного равенства признаётся в международной туристской практике как социально значимая ценность. В этой связи обладание гендерной культурой, уважительное отношение к многообразию взглядов и различий в обществе, а также отказ от гендерных стереотипов рассматриваются как важнейшие структурные компоненты профессиональной коммуникации экскурсоводов [1].

Метод. В настоящей статье использованы методы качественного и теоретического анализа, а также сравнительный анализ международной научной литературы. Кроме того, с целью выявления основных психологических аспектов коммуникативной компетентности в деятельности экскурсоводов были проанализированы ключевые источники в области социальной психологии, теории коммуникации, психологии туризма и гендерных исследований. Для систематизации полученных данных и их адаптации к условиям профессиональной коммуникации в сфере туризма также применялись методы аналитического синтеза и концептуального обобщения.

Обсуждение. Результаты психологических исследований свидетельствуют о том, что изучение коммуникативной компетентности и гендерного равенства в профессиональной деятельности экскурсоводов как взаимосвязанных психологических характеристик имеет существенное научное значение. Итоги международных исследований в области психологии туризма показывают, что уважение к разнообразию взглядов и различий в обществе, а также уровень сформированности гендерной культуры оказывают положительное влияние на качество межличностных отношений и общий уровень туристского опыта.

С психологической точки зрения роль экскурсовода заключается не только в передаче информации, но и в установлении позитивных межличностных отношений между туристами и принимающей социальной средой, формировании благоприятных впечатлений от поездки и повышении уровня удовлетворённости туристов. Согласно данным Всемирной туристской организации, одним из ключевых факторов оценки туристского опыта является качество деятельности экскурсоводов. Следовательно, коммуникативная компетентность проявляется не только в способности чётко и доступно излагать информацию, но и в чувствительности к эмоциональному состоянию туристов, а также в умении адаптировать общение к различным аудиториям. Деятельность, основанная на принципах гендерной культуры, дополнительно усиливает данные качества и способствует созданию атмосферы уважения и психологического комфорта в ходе экскурсионного процесса.

Гендерное равенство оказывает значительное влияние на восприятие профессионализма экскурсоводов [6]. Несмотря на то, что женщины составляют более половины работников туристической сферы, гендерные стереотипы продолжают влиять на ожидания и оценки туристов. Психологические исследования показывают, что гендерно предвзятая коммуникация способна снижать уровень доверия, усиливать напряжённость в группе и ослаблять восприятие справедливости. Напротив, взаимодействие, основанное на принципах гендерного равенства, способствует укреплению доверия и открытой коммуникации, что повышает эффективность экскурсионного процесса [5].

Анализ рассмотренных исследований показывает, что в системе взаимодействия экскурсоводов с туристами решающим фактором выступает не только высокий уровень профессионального мастерства при передаче информации, но и умение учитывать социальную среду и процессы, проявляющиеся во взаимодействии с представителями различных культур, ценностей, норм, социальных групп и сообществ [2]. Межличностная коммуникация, особенно в условиях культурного и образовательного туризма, играет ключевую роль в формировании удовлетворённости туристов. Следовательно, совокупность указанных факторов и соответствующая коммуникативная среда оказывают существенное влияние на создание атмосферы туристской удовлетворённости.

Согласно отчётам Всемирной туристской организации, значительная часть туристов отмечает, что оценка качества их туристского опыта напрямую связана с деятельностью экскурсоводов. При этом коммуникативная компетентность гидов проявляется в уровне их культурной осведомлённости, чувствительности к эмоциональному состоянию группы, способности адаптировать стиль общения к различным аудиториям и ряде других показателей. Коммуникация, основанная на принципах гендерного равенства, дополнительно укрепляет данные качества, способствуя формированию атмосферы взаимного уважения и психологического комфорта в процессе путешествия [6].

Несмотря на то что более половины работников сферы туризма составляют женщины, в профессиональной среде по-прежнему сохраняются гендерные стереотипы, что отражается на оценках туристов. Психологические исследования показывают, что гендерно предвзятая коммуникация приводит к снижению уровня доверия, росту напряжённости внутри группы и ослаблению чувства справедливости. Напротив, межличностное взаимодействие, основанное на принципах гендерного равенства, способствует укреплению доверия и открытой коммуникации, тем самым повышая эффективность экскурсионного процесса [5].

Согласно результатам социально-психологических исследований, применение гендерно-чувствительной коммуникативной компетентности позволяет формировать в ходе путешествия позитивную и дружественную

атмосферу взаимодействия, а также способствует повышению общей культуры общения. Это, в свою очередь, приводит к укреплению профессионального авторитета экскурсовода и созданию среды уважительного отношения к участникам экскурсионного процесса, при которой не проявляются доминирование и жёсткие иерархические позиции [7].

В обеспечении гендерного равенства в профессиональной деятельности экскурсоводов важную роль играют эмоциональный интеллект и эмпатия, то есть способность к сопереживанию и пониманию эмоционального состояния туристов. Высокий уровень эмпатии и развитая способность распознавать чувства и индивидуальные особенности участников группы позволяют экскурсоводу эффективно управлять групповой динамикой, предупреждать возникновение межличностных конфликтов и формировать тёплые, доверительные отношения.

Подобные коммуникативные навыки, рассматриваемые в рамках психологии сервиса, напрямую связаны с высоким уровнем доверия и удовлетворённости туристов. Исследования в области психологии туризма и сферы обслуживания подтверждают, что развитая коммуникативная компетентность экскурсоводов выступает значимым фактором формирования доверия и повышения уровня удовлетворённости туристов.

С другой стороны, высокий уровень профессиональной компетентности экскурсоводов способствует снижению эмоционального напряжения в их деятельности. В процессе экскурсионного обслуживания гиды нередко сталкиваются с различными непредвиденными ситуациями, что может приводить к повышенной нагрузке и профессиональному стрессу. В подобных условиях развитые профессиональные навыки, эмоциональный интеллект и практический опыт позволяют экскурсоводам сохранять самоконтроль в конфликтных ситуациях и формировать позитивную психологическую атмосферу.

Кроме того, гендерно-чувствительная коммуникация способствует развитию взаимопонимания и сотрудничества в туристских группах, тем самым формируя благоприятную рабочую среду. Признание и уважение индивидуальных различий позволяют экскурсоводам предотвращать недоразумения и снижать уровень межличностного напряжения. В то время как постоянные конфликты и стресс приводят к эмоциональному истощению, атмосфера взаимного уважения и эмпатии, напротив, способствует повышению эффективности профессиональной деятельности и созданию психологически здоровой среды. Организационно-психологические исследования также подчёркивают, что спокойные и уверенные в себе экскурсоводы отличаются большей психологической устойчивостью и способны эффективно управлять разнородными аудиториями.

Исходя из вышеизложенного, можно сделать вывод о том, что интеграция принципов гендерного равенства в систему коммуникативной

подготовки экскурсоводов способствует профилактике профессионального стресса и обеспечивает более эффективную и устойчивую профессиональную деятельность.

Использование инклюзивного и гендерно-нейтрального языка имеет особое значение [4]. Отказ от стереотипных выражений и чрезмерных обобщений способствует повышению точности передаваемой информации, а также делает содержание экскурсии более открытым и доступным для различных туристских групп. Подобные лингвистические практики всё чаще рассматриваются как показатель современного профессионализма и соответствия международным стандартам в сфере туризма.

Кроме того, интеграция принципов гендерного равенства в структуру коммуникативной компетентности экскурсоводов имеет важное значение для качества профессиональной подготовки и устойчивости туристских услуг. При недостаточном внимании к гендерной чувствительности коммуникативные навыки, особенно в работе с разнородными и мультикультурными группами, могут оставаться функционально ограниченными. Психологические исследования показывают, что экскурсоводы, прошедшие подготовку в области осознанной и гендерно-чувствительной коммуникации, отличаются большей адаптивностью в процессе общения, более эффективно разрешают конфликтные ситуации и успешнее регулируют групповую динамику.

Данные навыки не только способствуют повышению качества обслуживания, но и поддерживают долгосрочное профессиональное развитие за счёт снижения эмоционального истощения и повышения уровня удовлетворённости трудовой деятельностью. Примечательно, что экскурсоводы, систематически применяющие гендерно-чувствительные стратегии, демонстрируют более высокий уровень уверенности в управлении сложными ситуациями, что указывает на укрепление личной устойчивости и профессиональной эффективности. Таким образом, внедрение принципов гендерного равенства в коммуникативную подготовку экскурсоводов способствует повышению их психологического благополучия, положительно влияет на качество туристского опыта и служит важным условием развития устойчивых практик в сфере туризма.

В целом полученные результаты свидетельствуют о том, что развитие коммуникативной компетентности экскурсоводов неразрывно связано с принципами гендерного равенства. Гендерно-чувствительная коммуникация выступает в качестве важного психологического ресурса, способствующего улучшению профессиональных межличностных взаимодействий, повышению качества обслуживания и поддержанию устойчивости профессиональной деятельности экскурсоводов.

Результаты:

Анализ коммуникативной компетентности в деятельности экскурсоводов показал взаимосвязь различных психологических факторов. В частности,

способность передавать информацию научно обоснованно, точно и доступно, уровень эмоционального интеллекта, развитость эмпатии и навыков управления конфликтами, а также опыт осознанного понимания межличностных отношений играют ключевую роль в укреплении общей компетентности. Установлено, что при взаимодействии с мужчинами и женщинами-туристами на основе равенства и уважения, с индивидуальным подходом формируется позитивная психологическая атмосфера в ходе экскурсии. В результате создаются условия доверия и удовлетворённости туристов, что, в свою очередь, укрепляет профессиональный имидж экскурсовода. Все перечисленные факторы значительно повышают эффективность проявления коммуникативной компетентности в профессиональной деятельности гидов.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Подводя итог, можно заключить, что коммуникативная компетентность экскурсоводов и вопросы гендерного равенства представляют собой взаимосвязанный психологический процесс. Гендерно-чувствительное взаимодействие повышает эффективность общения, укрепляет доверие и оказывает положительное влияние на качество предоставляемых туристических услуг[3]. С этой точки зрения развитие коммуникативной компетентности экскурсоводов должно базироваться на психологических принципах. Исследования показывают, что профессиональная деятельность гидов требует формирования гендерной культуры, глубокого понимания разнообразных взглядов и различий в обществе, а также чувствительности к религиозным и культурным особенностям туристов.

СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ:

1. Бандура А. Социально-когнитивная теория массовой коммуникации // *Медиа-психология*. – 2001. – Т. 3, № 3. – С. 265–299.
2. Маккуэйл Д. Теория массовой коммуникации Маккуэйла. – Лондон: Sage Publications, 2010. – 450 с.
3. Вуд Дж. Т. Гендерные жизни: коммуникация, гендер и культура. – Бостон: Cengage Learning, 2015. – Т. 3. – 312 с.
4. Батлер Дж. Переосмысление гендера. – Нью-Йорк: Routledge, 2004. – Т. 1. – 288 с.
5. ЮНЕСКО. Гендерное равенство и развитие медиа. – Париж: UNESCO Publishing, 2019. – 129 с.
6. Всемирная туристская организация (ЮНВТО). Туризм и гендерное равенство. – Мадрид, 2022. – 100 с.
7. Андреева Г. М. Социальная психология. – М.: Аспект Пресс, 2011. – 363 с.
8. Семенова Л. Э., Семенова В. Э. *Гендерная психология: учебное пособие*. — М.: ИНФРА-М, 2021. — 309 с.