

ЕМОЦІЙНІ УМІННЯ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ ПРОФЕСІЙ ТИПУ «ЛЮДИНА – ЛЮДИНА»: РЕЗУЛЬТАТИ ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ

Викладено результати теоретичного та експериментального дослідження емоційних умінь фахівців професій типу «людина-людина» як професійно важливих якостей; висвітлено визначення ключових понять «емоційні уміння майбутнього фахівця професій типу «людина – людина», «психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування»; наведено внутрішні детермінанти розвитку емоційних умінь, запропоновано основні напрями формування емоційних умінь і психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування.

Ключові слова: *емоції, емоційний інтелект, емоційні вміння, психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування, рівні розвитку емоційних умінь.*

Постановка проблеми. Важливим чинником, що впливає на професійну успішність сучасного фахівця професій типу «людина-людина», є його емоційна компетентність/інтелект як якість, що характеризує рівень розвитку емоційних умінь, реальну здатність якісно здійснювати професійні дії, запобігаючи «професійному вигоранню». Важливою умовою професійного становлення майбутніх фахівців професій типу «людина-людина» є їхня психологічна підготовка до ефективної комунікації та емоційно розумної поведінки з врахуванням характеру та умов майбутньої професійної діяльності.

Теоретико-експериментальне дослідження розвитку емоційних умінь як професійно важливих для фахівців професій типу «людина-людина» обумовлено необхідністю пошуку психологічних чинників успішної навчально-практичної та подальшої професійної діяльності.

Стан дослідження. Вивченню емоцій, взаємозв'язку емоційної і когнітивної сфер психіки людини присвячена велика кількість наукових праць вітчизняних і зарубіжних психологів. У психолого-педагогічній літературі висвітлені фундаментальні теоретичні та експериментальні дослідження, які стосуються закономірностей становлення емоційної сфери, загальних аспектів проблеми емоцій, емоційної зрілості (праці Г. Бреслава, О. Запорожець, О. Кульчицької, А. Ольшаннікової, А. Ребер, А. Сухарєва, О. Чебикіна, О. Яковлевої та ін.).

Емоційний інтелект, його взаємозв'язок з успішністю життєдіяльності розкритий в таких наукових пошуках: теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Дж. Мейера, П. Селовея, Д. Карузо; теорія

емоційної компетентності Д. Гоулмена; некогнітивна теорія емоційного інтелекту Р. Бар-Она; двокомпонентна теорія емоційного інтелекту Д. Люсіна. Змістовою характеристикою емоційного інтелекту, яка об'єднує перелічені теорії, є сукупність умінь розуміти та управляти власними емоціями та інших людей.

Незважаючи на те, що означена проблематика висвітлена у низці наукових праць, деякі її аспекти, що стосуються виявлення та аналізу детермінант розвитку емоційних умінь, психолого-педагогічних технологій формування психологічної готовності до управління емоціями в період оволодіння професією, залишились недостатньо дослідженими.

Мета статті полягає в теоретичному обґрунтуванні засад формування емоційних умінь учнів професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) у процесі вивчення гуманітарних дисциплін і психологічного супроводу.

Для реалізації мети визначено такі завдання: визначити сутність поняття «емоційні уміння фахівця професій типу «людина – людина»; вивчити стан сформованості емоційних умінь учнів ПТНЗ та здійснити емпіричне дослідження внутрішніх детермінант їхнього розвитку.

Виклад основних положень. У психологічній науці тривають пошуки здібностей, які пов'язані з соціально-емоційною сферою психіки людини. Інтерес дослідників до дослідження людських емоцій підтверджує поява тенденцій до використання таких категоріальних концептів, як «емоційна розумність» [1, с. 3–7], «емоційне самосвідомлення» [2], емоційне мислення, емоційна обдарованість, емоційна креативність, емоційна регуляція, емоційна зрілість, емоційний інтелект/компетентність, емоційні уміння тощо.

У сучасних зарубіжних і вітчизняних психолого-педагогічних теоріях емоція визначається як особливий тип знання [3, с. 20–27]. Відповідно до цього підходу впроваджується поняття «емоційний інтелект» (EQ), який відображає ідею єдності афективних та інтелектуальних процесів.

Д. Гоулман визначає емоційний інтелект як «здатність усвідомлювати свої емоції та емоції інших, щоб мотивувати себе та інших і добре управляти емоціями наодинці з собою і під час взаємодії з іншими». Запропонована ним структура містить такі компоненти: ідентифікація емоційних станів, розуміння взаємозв'язків між емоціями, мисленням і діями; уміння управляти емоційними станами, зокрема викликати такі, що сприяють досягненню бажаного; уміння розуміти емоції інших людей і управляти ними, бути чутливими; уміння налагоджувати і підтримувати комфортні міжособистісні стосунки [4, с. 57–65].

Результати наукових досліджень засвідчують, що управління емоціями – це уміння, які розвиваються: можна навчитися стримувати безпосередні емоційні прояви, управляти емоційними реакціями, досягати емоційної врівноваженості, ухвалювати емоційно розумні рішення, бути толерантними у стосунках та ін. Проте емоційні властивості (наприклад, реактивність, збудливість, урівноваженість, загальний емоційний тонус, сила емоційних реакцій та їх зовнішнє вираження – експресивність) та особливості реагування на інтенсивні зовнішні подразники визначаються індивідуально-психологічними та типологічними характеристиками конкретної людини: конституцією, типом темпераменту, станом нервової системи, емоційністю, чутливістю до впливів тощо.

Діяльність у сфері «людина – людина» – це насамперед процес творення взаємин, який сприяє взаєморозумінню, задоволенню потреб співрозмовників, досягненню цілей комунікації. Від представників цих професій вимагається не лише добре орієнтуватися у виробничій галузі, в якій виконується діяльність, а й володіти інтерсоціальними уміннями: налагоджувати комунікативний контакт, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій, аналізувати й об'єктивно оцінювати поведінку людей, їхні потреби, застосовувати індивідуальний підхід, управляти емоціями у процесі комунікації тощо.

Категорію «емоційні уміння фахівця професій типу «людина-людина» розглядаємо як здатність управляти емоціями у звичайних і нестандартних ситуаціях професійної діяльності, яка ґрунтується на психологічній готовності до усвідомленого емоційного реагування. Уміння на відміну від навичок супроводжуються активною інтелектуальною діяльністю, оскільки зміна обставин чи умов діяльності, а також нестандартні ситуації вимагають оперативного ухвалення емоційно розумних рішень.

Згідно з нашим припущенням, опанування мистецтвом управління емоціями в професійній діяльності передбачає формування психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування, опанування базовими емоційними уміннями. Адже більшість труднощів в управлінні емоціями зумовлена недостатньою готовністю до усвідомленого емоційного реагування і здатністю діяти адекватно ситуації.

Здійснивши науковий пошук, пропонуємо визначення поняття «психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування» як наявність у фахівця взаємопов'язаних і взаємозумовлених емоційним досвідом ціннісних настанов, особистісних якостей, знань із галузі психології, базових навичок і вмінь, які виявляються в ухваленні емоційно

розумних рішень, здійсненні доцільних дій відповідно до професійної ситуації і забезпечують успішність процесу управління емоціями.

Психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування змінює процес переживання і управління емоціями, дозволяє зберігати емоційну рівноваженість і стійкість у різних життєвих ситуаціях, ухвалювати емоційно розумні рішення і діяти адекватно у конкретній ситуації, а також зменшує страхи, додає впевненості та є джерелом життєвої енергії.

З метою виявлення особливостей розвитку емоційних умінь учнів ПТНЗ професій типу «людина – людина», психологічних чинників впливу на їхнє формування, розроблення показників, критеріїв та рівнів їх сформованості проведено констатувально-пошуковий експеримент. У ньому взяли участь 96 учнів Львівського професійного ліцею торгівлі та сфери послуг віком від 16 до 19 років.

У експерименті використано авторську анкету самооцінки емоційних умінь і такі психодіагностичні методики: оцінки емоційного інтелекту Н. Холла, дослідження «перешкод» у встановленні емоційних контактів В. Бойко, особистісний опитувальник «Велика п'ятірка», опитувальник смисло-життєвих орієнтацій СЖО, опитувальник Р. Лазаруса.

За результатами експерименту особистісні властивості учнів характеризуються домінуванням високих значень екстраверсії (67,7%), комунікабельності (59,4%), експресивності (80,2%), прихильності (77%), самоконтролю (65,7%), емоційної нестійкості (61,5%), тривожності (56,3%) і емоційної лабільності (56,2%). Низькі значення показників методик спостерігаються за шкалами: емоційний інтелект (46,9%), управління власними емоціями (74%), усвідомлення життєвих цілей (76%), рівень задоволення самореалізацією (51%), локус контролю (80,2%).

Переважаючий відсоток екстравертів серед учнів, високі показники комунікабельності, прихильності і позитивного ставлення до інших людей засвідчують, що обрана професія у сфері «людина – людина» відповідає їхнім потенційним можливостям.

За інтегральним показником емоційного інтелекту, який інформує про наявність знань щодо емоційної сфери, уміння управляти емоціями і цілеспрямовано налагоджувати комунікативні контакти, сформованість внутрішньої готовності до ціннісного сприйняття життя й раціональної обробки емоцій, учні мають низькі (46,9%) і середні (53,1%) значення. Низький рівень емоційних перешкод у спілкуванні характерний лише для 5,2% учнів. Більше ніж третина учнів (36,5%) має труднощі у налагодженні контактів; не завжди емоційно розумно реагують на емоційні прояви з боку інших; їм притаманні деякі неконструктивні

реакції чи стани. Через низький рівень рефлексії (майже відсутній процес спостереження за емоціями, а отже, і контакт з ними) учні недостатньо усвідомлюють власні емоції та переживання інших людей.

Більше половини учнів (61,5%) мають високі показники емоційної нестійкості: їм складно контролювати свої емоції та імпульсивні потяги; відчувають себе безпорадними, нездатними впоратися з життєвими труднощами, з тривогою очікують неприємностей, у разі невдачі легко впадають у відчай.

За рівнем самооцінки емоційних умінь 78% учнів мають середні показники. Найнижчі середньогрупові показники самооцінки спостерігаються за такими уміннями: спостерігати за перебігом тілесних відчуттів; чинити опір нагальному бажанню «вихлюпнути» емоції; володіти прийомами психофізіологічної саморегуляції (дихання, м'язове розслаблення, медитація тощо).

Значну тривогу викликають низькі показники за шкалою осмисленості життя – 48% учнів незадоволені прожитою частиною життя, недостатньо добре розуміють цінності життя. Вважає, що 76% учнів мають низькі бали за шкалою «Цілі у житті», тобто у них відсутні конкретні цілі, які надають життю осмисленість, спрямованість і перспективу.

Суттєве значення для розвитку емоційних умінь має усвідомлення відповідальності не лише за свої емоційні реакції, а й за події життя загалом. У досліджуваній групі 80,2% учнів мають низькі бали за шкалою «Локус контролю – Я», що свідчить про невіру в свої сили управляти подіями власного життя.

У результаті **кореляційного аналізу** виявлено статистично значущі взаємозв'язки між рівнем емоційних умінь та:

- *емоційним інтелектом* ($r=0,51$, $p<0,001$). Кореляційний зв'язок підтверджує ідею про те, що розвиток конкретних емоційних умінь, розроблених в авторській анкеті самооцінки, сприятиме вдосконаленню емоційного інтелекту/компетентності особистості та її умінь управляти емоціями у професійній діяльності;

- *емоційною поінформованістю* ($r=0,36$, $p<0,001$). Засвоєння інформації про емоційну сферу людини є необхідним для формування емоційних умінь і готовності до управління емоціями;

- *емпатією* ($r=0,38$, $p<0,001$). Уміння відчувати емоційний світ іншої людини допомагає встановлювати контакти, краще орієнтуватися в міжособистісних стосунках, підвищує ефективність процесу комунікації;

- *екстраверсією* ($r=0,51$, $p<0,001$). У екстравертів спостерігається більш високі показники емоційних умінь ніж у інтровертів. Це свідчить про те, що відкритість зовнішньому світу, новому досвіду сприяє удосконаленню емоційного простору особистості;

– *осмисленістю життя* ($r=0,38$, $p<0,001$). Спрямованість на досягнення значущих для суб'єкта довготривалих цілей сприяє конструктивним змінам у житті, самореалізація особистісних достоїнств – емоційному благополуччю, а усвідомлення цінності і процесу життя робить його емоційно насиченим з превалюванням емоцій позитивного знаку;

– *локусом контролю* ($r=0,46$, $p<0,001$). Усвідомлення відповідальності за події власного життя, за свої емоційні реакції, самоконтроль поведінки проширюють процес розвитку емоційних умінь;

– *стратегіями поведінки у стресових ситуаціях*. Емоційний інтелект обернено корелює із стратегією поведінки «Втеча-уникнення» ($r=-0,34$, $p<0,001$); позитивно – зі стратегією «Конфронтаційний копінг» ($r=0,35$, $p<0,001$). Учні з низькими показниками емоційного інтелекту обирають переважно пасивну стратегію (обережні дії, відхід від вирішення проблем), частіше виявляють соціальну несміливість. Учні з високим рівнем EQ використовують різні стратегії долаючої поведінки, серед яких переважають «здорові» моделі подолання стресогенних ситуацій: конфронтаційний копінг із переважною спрямованістю на вирішення проблемної ситуації. Припускаємо, що у людей, які вирішують життєві завдання, а не уникають їх, розвиваються і вдосконалюються емоційні уміння. Їхня поведінка характеризується проактивністю, асертивністю та гнучкістю.

Кластерний аналіз (метод К – середніх) дав змогу виокремити три групи досліджуваних, що характеризуються високим, низьким і середнім рівнями сформованості емоційних умінь.

Високий рівень сформованості емоційних умінь свідчить про розвинену емоційну самосвідомість, обізнаність про емоційні стани та риси, сформованість внутрішньої готовності до ціннісного сприйняття життя й раціональної обробки емоцій. Для цих людей характерний переважно інтернальний тип суб'єктивного контролю: усвідомлення відповідальності за власні емоційні реакції, за процес та результат міжособистісної взаємодії, за своє життя загалом. Їм притаманне оптимістичне розуміння світу, інших людей і себе, розвинене почуття гумору. У більшості ситуацій звертають увагу на позитивні аспекти, сприятливі можливості, сприймають зміни з надією на краще та набувають цінний досвід з усього, що відбувається навколо.

Людям цього рівня притаманна висока самооцінка, здорова самокритичність, почуття власної гідності.

Легко налагоджують контакти з довкіллям, надають перевагу побудові стосунків на засадах поваги, чесності, відвертості емоційних переживань (вербалізують емоції), налаштовані на співпрацю. Відкриті й толерантні до тих поглядів і думок, які відрізняються від власних.

Володіють вербальними і невербальними засобами комунікації, широким спектром емоційного реагування, конструктивно захищають власні психологічні кордони, свою точку зору, зберігають самовладання в стресових ситуаціях.

Низький рівень емоційних умінь проявляється у відсутності інтересу людини до власного внутрішнього світу, чіткого розуміння життєвих пріоритетів і цінностей; свідчить про непоінформованість щодо емоційних станів і рис особистості та їх ролі у життєдіяльності людини.

Через низький рівень рефлексії недостатньо усвідомлюють власні емоції та переживання інших людей, що обмежує можливості управління собою та ефективної взаємодії з довкіллям. Низький самоконтроль, неусвідомленість емоційного реагування може виявлятися у невідповідності емоційної реакції соціокультурним нормам.

Переважає екстернальний тип суб'єктивного контролю. Вони недостатньо усвідомлюють відповідальність за власні емоційні реакції, а також за процес і результат міжособистісної взаємодії, що гальмує процес розвитку емоційних умінь.

Негативне мислення виявляється в песимістичному розумінні світу, інших людей і себе. У структурі мотивації переважає мотив уникнення ситуацій, які можуть заподіяти біль або викликати негативні емоції, низька толерантність до ситуацій невдачі та невизначеності.

Для людей цього рівня характерна неадекватна самооцінка, що зумовлює необ'єктивне, викривлене сприйняття реальності.

Результати теоретичного і експериментального дослідження дали змогу виокремити внутрішні детермінанти розвитку емоційних умінь, до яких входять: емоційні властивості особистості, ціннісно-творче ставлення до життя, компетентність у часі, рефлексивні уміння, базові емоційні уміння, рівень суб'єктивного контролю, тип мислення і мотивації, самооцінка, комунікативний потенціал.

Висновки. Розвиток емоційних умінь під час психологічного супроводу навчально-виховного процесу виконує важливу роль у якісній професійній підготовці фахівців професій типу «людина-людина» і забезпечує їхню готовність до саморегуляції та усвідомленого емоційного реагування в стандартних і стресових ситуаціях навчальної та подальшої професійної діяльності.

Надання поглибленої інформації про емоційну сферу особистості; розвиток об'єктивного сприйняття реальності, внутрішнього рівня суб'єктивного контролю, персональної відповідальності за емоційні реакції, рефлексивних умінь, базових емоційних навичок; опанування

прийомами психофізіологічної саморегуляції; формування ресурсних переконань і цінностей відкриє учням нові можливості до управління собою та ефективною взаємодією з довкіллям, сприятиме їхньому професійному становленню й особистісному вдосконаленню, гармонійному функціонуванню у соціумі.

Результати проведеного експерименту будуть покладені в основу соціально-психологічного тренінгу «Управління емоціями у професійній діяльності».

1. Носенко Е. Л. «Емоційна розумність» як детермінанта успішної життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації / Е. Л. Носенко, Н. В. Коврига // Вісник Дніпропетровського університету. Педагогіка і психологія. – 2000. – Вип. 6. – С. 3–7

2. Власова О. І. Психологія соціальних здібностей: структура, динаміка, чинники розвитку: монографія / О. І. Власова. – К.: Видавничо-поліграфічний центр «Київський університет», 2005. – 308 с.

3. Яковлева Е. Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития / Е. Л. Яковлева // Вопр. психол. – 1997. – № 4. – С. 20–27.

4. Андреева И. Н. Предпосылки развития эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. – 2007. – № 5. – С. 57–65

Матийків І. Н. Емоциональные умения будущего специалиста профессий типа «человек – человек»: результаты экспериментального исследования.

Кратко изложены результаты теоретического и экспериментального исследования эмоциональных умений специалистов профессий типа «человек-человек» как профессионально важных качеств, даны определения ключевых понятий «эмоциональные умения будущего специалиста профессий типа «человек – человек», «психологическая готовность к осознанному эмоциональному реагированию»; описаны внутренние детерминанты развития эмоциональных умений, предложены основные направления формирования эмоциональных умений и психологической готовности к осознанному эмоциональному реагированию.

Ключевые слова: *эмоции, эмоциональный интеллект, эмоциональные умения, психологическая готовность к осознанному эмоциональному реагированию, уровни развития эмоциональных умений.*

Matyukiv I. M. Emotional ability of a future specialist of «human-human» type professions: results of experimental study

The results of theoretical and experimental study of emotional abilities of specialists «human-human» type professions as professionally important qualities are outlined; key concepts definitions of emotional ability of future professional of «human-human» type professions are covered, «psychological readiness for conscious emotional response»; internal determinants of emotional skills, the basic

directions of forming emotional abilities and psychological readiness for conscious emotional response are suggested.

Key words: *emotions, emotional intelligence, emotional ability, psychological readiness for conscious emotional response, levels of emotional skills.*

Стаття надійшла 18 грудня 2013 р.

УДК 159.923.3

В. В. Петришин

ФОРМУВАННЯ ПРОФЕСІЙНО ЗНАЧУЩИХ ЯКОСТЕЙ СТУДЕНТІВ-ПСИХОЛОГІВ

Здійснено теоретичний аналіз концептуальних позицій зарубіжних і вітчизняних психологів із проблеми розвитку професійно значущих якостей особистості майбутнього психолога. Обґрунтовано необхідність їх урахування у складанні навчальних планів із підготовки майбутнього психолога. Визначено вплив навчальної мотивації студента на формування професійно важливих якостей та відповідальність психолога, його рефлексивність і самооцінку професійних якостей.

Ключові слова: *психолог, відповідальність, рефлексивність, самооцінка, професійно значущі якості, діяльність психолога, кваліфікованість.*

Постановка проблеми. Професія психолога – різнобічна. Вона передбачає виконання фахівцем декількох видів діяльності, які можуть відрізнятися. З кожним роком збільшується кількість людей, які потребують психологічної допомоги, ускладнюються проблеми, з якими звертаються особистості. Стає зрозумілим, що бути «звичайним» психологом чи практичним психологом недостатньо. Тому ми дедалі чіткіше усвідомлюємо необхідність спеціалізованої, кваліфікаційної підготовки фахівців із психології, що дало б можливість підвищити рівень їхньої професійної підготовленості, вплинуло би на рівень надання ними послуг і психологічної допомоги тим, хто її потребує.

Дослідження проблеми розвитку професійно значущих якостей у студентів психологічних спеціальностей визначається зростанням у нашому суспільстві потреби в ефективній психологічній допомозі різним верствам населення, насамперед молоді та дітям шкільного віку. Зростання попиту на такі послуги підвищує рівень вимог до професіоналізму майбутніх фахівців – практичних психологів. Саме тому у професійній освіті в межах ВНЗ необхідно застосовувати інноваційні технології, активні методи навчання, надавати більше уваги приклад-