

УДК 378.1:159.9

*Ірина Матійків*

## **ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ЯК ПСИХОЛОГІЧНИЙ ОБ'ЄКТ ВИХОВАННЯ ОСОБИСТОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ ПРОФЕСІЙ ТИПУ “ЛЮДИНА – ЛЮДИНА”**

У сучасному соціокультурному просторі вагомого значення набуває формування емоційно компетентної особистості, спроможної адекватно реагувати на стрімкі зміни в суспільстві, якісно здійснювати професійні дії, запобігаючи “професійному вигоранню”. Особливо стресогенними, емоційно напруженими і психологічно виснажливими вважаються професії типу “людина – людина”, оскільки вони пов’язані з інтенсивною комунікативною взаємодією. Фахівці цього типу професій повинні мати подвійну підготовку: добре орієнтуватися в тій виробничій галузі, в якій здійснюється робота, а також бути підготовленими до ефективної комунікації та емоційно розумної поведінки. Адже їм потрібно вміти налагоджувати контакти, підтримувати стосунки, активно взаємодіяти, досягати взаєморозуміння у процесі виконання професійних функцій, розбиратися в поведінці людей, розуміти їх емоційний стан і потреби, надавати емоційну підтримку, знаходити індивідуальні підходи, емоційно адекватно реагувати на гнів, невдоволення, критику з боку інших, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях тощо.

Отже, підготовка фахівців професій типу “людина – людина” в сучасних умовах вимагає особливого зосередження на емоційній компетентності, яка є фундаментом успішного професійного становлення й об’єктом виховання особистості.

У психолого-педагогічній літературі проблема психологічної культури особистості розкрита у працях Г. Балла, М. Бастуна, І. Зязюна, О. Ігнатович, В. Панченко, П. Перепелиці, Е. Помиткіна, В. Рибалки, З. Становських, Н. Чепелевої та ін.; закономірності становлення емоційної сфери, загальні аспекти проблеми емоцій, емоційної зрілості висвітлені у працях Г. Бреслава, О. Запорожець, О. Кульчицької, А. Ольшаннікової, А. Сухарева, О. Чебикіна, О. Яковлевої та ін.), емоційному інтелекту присвятили увагу Р. Бар-Он, Д. Гоулмен, Д. Карузо, Д. Люсін, Дж. Мейер, П. Селовой та ін.

Також у науковій літературі висвітлені різні види компетентностей, що знаходяться у тісному взаємозв’язку з психологічною культурою особистості й емоційною компетентністю, а саме: соціальна (Л. Лепіхова, В. Ромек, Г. Сивкова), комунікативна (Ю. Жуков, Ю. Ємельянов, Є. Кузь-

мін, Т. Ніколаєва, Л. Петровська, Є. Сидоренко), аутопсихологічна (Т. Єгорова), соціально-психологічна (А. Кох), психологічна (А. Деркач, В. Зазикін, Л. Мітіна), життєва (С. Литвин-Кіндратюк) та ін.

Незважаючи на наявність наукових праць, у яких досліджується емоційна сфера особистості, слід звернути увагу на брак досліджень емоційної компетентності фахівців професій типу “людина – людина” та психолого-педагогічних умов її виховання в період оволодіння професією і, як наслідок, на відсутність послідовного, ретельного підходу до управління цим процесом.

Мета статті полягає у висвітленні результатів теоретичного аналізу та проведеного емпірико-експериментального дослідження, спрямованих на виявлення критеріїв емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” та шляхів її формування.

Професійне становлення особистості є складним процесом взаємодії інтелектуального й емоційного розвитку. У наш час свідченням зростаючого інтересу науковців до дослідження людських емоцій є поява тенденцій використання таких категоріальних концептів, як “емоційна розумність” [3, с. 3-7], “емоційне самоусвідомлення” [2], емоційне мислення, емоційна обдарованість, емоційна креативність, емоційна регуляція, емоційна зрілість тощо.

Кожна людина має у своєму арсеналі принаймні дві автономні системи психічного відображення дійсності. Одна з них – когнітивна, яка дає змогу пізнавати світ раціонально. Розвиток цієї системи здійснюється переважно в межах навчання людини. Інша система – емоційна, яка орієнтує людину у світі через вибіркоче емоційне ставлення до об’єктів дійсності, які в змозі задовольняти її потреби [1, с. 220]. Саме в емоціях і почуттях відтворюється цілісне ставлення людини до довкілля та відповідність її поведінки потребам.

У сучасних зарубіжних і вітчизняних психолого-педагогічних теоріях емоція розглядається як особливий тип знання [4, с. 20-27]. Відповідно до цього підходу впроваджені поняття “емоційний інтелект” (EQ), емоційна компетентність, які відображають ідею єдності афективних та інтелектуальних процесів.

Ми розглядаємо емоційну компетентність як готовність і здатність людини гнучко управляти емоційними реакціями, як власними, так і інших людей, адекватно до ситуацій і умов, що змінюються. На основі теоретичного аналізу та результатів експериментального дослідження ми визначили критерії емоційної компетентності фахівця професій типу “людина – людина”, до яких віднесли: життєву позицію, рівень суб’єктивного контролю, управління емоціями (базові емоційні компетенції), тип мислення (позитивне, негативне), тип мотивації, рефлексивні уміння, самооцінку, комунікативний потенціал, тип поведінки. Ці критерії та їх показники по-

кладено в основу розроблення структури емоційної компетентності та рівнів її сформованості, а також проектування соціально-психологічного тренінгу як психологічного засобу цілеспрямованого формування емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу “людина – людина”.

Умовно виділивши два рівні, що відображають якісну структурність процесу формування емоційної компетентності, ми віднесли до них певні психологічні характеристики (табл. 1).

Таблиця 1

**Психологічні характеристики рівнів емоційної компетентності особистості**

Критерії	Емоційна компетентність	
	Низький рівень (дезадаптивний полюс)	Високий рівень (адаптивний полюс)
1	2	3
Життєва позиція (за Т. Харрісом)	У мене – все гаразд, ви – не в нормі (Я – ОК, Ви – не ОК). У мене – не все гаразд, ви – в нормі (Я – не ОК, Ви – ОК). У мене – не все гаразд, ви – не в нормі (Я – не ОК, Ви – не ОК).	У мене – все гаразд, ви – в нормі (Я – ОК, Ви – ОК).
Рівень суб’єктивного контролю (РСК)	<i>Екстернальний РСК</i> : не почувуються відповідальними за події власного життя; вважають, що більшість їхніх вчинків є наслідком впливу зовнішніх обставин або інших людей.	<i>Інтернальний РСК</i> : відчувають особисту відповідальність за події, що відбуваються, міжособистісні стосунки, власні емоційні реакції, за життя загалом.
Компетентність у часі	Недостатньо уважні до теперішнього моменту життя, концентрують увагу на минулому або майбутньому; викривлено сприймають реальність.	Вміють бути присутніми “тут і тепер”, спостерігають за перебігом емоцій, що переживаються, тілесних відчуттів, думок; відчувають реальність і об’єктивно її сприймають.
Управління емоціями (базові емоційні компетенції)	Майже відсутні процеси спостереження за емоціями (тілесними відчуттями, думками) та їх аналізу.	<i>Усвідомлюють</i> емоційні переживання: фіксують факт їх наявності, подумки називають їх. <i>Аналізують</i> і <i>розуміють</i> причини виникнення емоційних переживань.
	Схильні виплескувати негативні емоції (низький самоконтроль поведінки).	<i>Управляють інтенсивністю емоційних переживань</i> : вміють тамувати сильні емоції, чинити опір негачним бажанням виплеснути емоції, зберігають рівновагу в емоційно напружених ситуаціях (високий самоконтроль поведінки).

1	2	3
	<p>Не використовують енергію емоцій для самомотивації.</p>	<p><i>Викликають ту або іншу емоцію:</i> вміють наснажувати, мотивувати себе, використовувати енергію емоцій для самомотивації.</p>
	<p>Проявляють інфантильність у вираженні емоцій, для них характерна неадекватність емоційного самовираження; внутрішня напруженість, скутість, відсутність “живих” емоцій.</p>	<p><i>Виражають емоції та почуття на вербальному і невербальному рівнях:</i> тактовно їх висловлюють (вербалізують); щиро, невимушено і творчо використовують міміку, жести, інтонацію голосу та інші засоби емоційної експресії адекватно до ситуації і соціокультурних норм.</p>
	<p>Не використовують прийоми психофізіологічної саморегуляції.</p>	<p>Володіють прийомами психофізіологічної саморегуляції (дихання, м’язове розслаблення, медитація тощо).</p>
	<p>Для них характерне стереотипне емоційне реагування: неконтрольований спалах емоцій, уникання, приховування, пригнічення. Часто емоційні реакції здійснюються за механізмом умовного рефлексу (притиснули в транспорті – нагрубити у відповідь).</p>	<p><i>Управляють емоційними реакціями:</i> обирають серед широкого спектру можливих у конкретний момент емоційних реакцій таку, яка допоможе ефективно працювати і взаємодіяти з людьми.</p>
<p>Тип мислення</p>	<p><i>Песимістичне</i> мислення. Звертають увагу переважно на негативні аспекти життя, недоліки інших людей. Переважають негативні емоції. Сприймають проблеми, власні помилки як поразку і через це потрапляють у негативну емоційну пастку. Схильні звинувачувати себе або інших у власних помилках. Зіткнувшись із труднощами, зосереджуються на слові “проблема”, а не на можливостях її вирішення.</p>	<p><i>Оптимістичне</i> мислення, розвинене почуття гумору, життєрадісність, енергійність. Намагаються знаходити в інших людях позитивні якості, а в несприятливих ситуаціях – позитивні моменти та користь для себе. Переважають позитивні емоції. Сприймають проблеми, власні помилки, невдачі як можливість корегувати дії, набувати корисного життєвого досвіду. Толерантно сприймають помилки інших людей, вміють пробачати. Зіткнувшись із труднощами, фіксують свою увагу на слові “вирішення”, шукають можливості та варіанти.</p>

1	2	3
	Низька толерантність до ситуацій невдачі та невизначеності. Побойуються змін, невідомого через підвищену тривожність. Надають перевагу безпеці та стабільності над ризиком і новизною.	Упевнені у собі, зокрема у незнайомих ситуаціях, за умов невизначеності. Відкриті до нових вражень, подій і життєвих змін, готові до розумного ризику.
Тип мотивації	<i>Мотивація уникнення.</i> Спрямовані від невдачі, уникають ситуацій, які можуть заподіяти біль або викликати негативні емоції. Їхня активність спрямована на те, щоб не втратити того, що вже є. Не вірять у можливості досягнення бажаного, негативні емоційні переживання не дають можливості почуватися комфортно.	<i>Мотивація досягнень.</i> Спрямовані до успіху, перемоги, досягнень. Чутливі до своїх потреб, бажань, усвідомлюють власні життєві цілі та прагнуть їх досягти. Для них характерні повна мобілізація сил і зосередженість на досягненні мети, проявляють наполегливість, активність, працюють на результат. Вірять, що досягнуть бажаного й отримають позитивні емоції.
Рефлексивні уміння	У них майже відсутній процес самоспостереження, низький рівень розвитку навичок самопізнання, умінь аналізувати власні думки, емоції, вчинки, діяльність, мотиви і неупереджено оцінювати свої можливості та ін.	Прагнуть до самопізнання, розвитку і самовдосконалення, реалізації власного потенціалу. У них відбувається постійний процес самоспостереження і самопізнання: роздуми про себе, аналіз думок і переживань, осмислення власних дій і їх закономірностей, усвідомлення того, як їх сприймають інші. Рефлексуючи, вони здобувають нові знання і досвід.
Самооцінка	Неадекватна самооцінка (занижена, завищена).	Адекватна самооцінка, позитивне ставлення до себе, самоповага, здорова самокритичність, чесність стосовно своїх достоїнств і недоліків.
Комунікативний потенціал	Емоційно холодні, відчужені, уникають взаємної близькості (прихильності) та чесних і відвертих стосунків, що зумовлює формальність взаємин.	Налагоджують і підтримують емоційно сприятливі та комфортні стосунки.
	Неуважні до емоційного стану інших людей, не розуміють їх емоційних переживань.	Уміють ідентифікувати (розпізнавати, розуміти) емоції інших людей, аналізувати причини їх виникнення, співчувати (емпатія) і надавати емоційну підтримку.

1	2	3
	У процесі слухання перебивають, звинувачують, командують, читають нотації.	Слухають уважно – дотримуються балансу між “говорити самому” і “чути іншого”. Налагоджують конструктивний зворотний зв’язок.
	Не усвідомлюють важливості невербального компонента комунікації.	Спостерігають, сприймають і розуміють невербальну мову тіла і рухів (жести, міміка, інтонація голосу тощо), використовують це для поліпшення комунікації.
	Проявляють нетерпимість до позицій, поглядів, цінностей інших людей.	Відкриті й толерантні до тих поглядів і думок, які відрізняються від власних.
	Ховають своє справжнє обличчя за маскою. Для них гра часто важливіша за реальність.	Конгруентні, їх думки слова, емоції, мова тіла і дії взаємоузгоджені. Для них характерна аутентична взаємодія, доцільне саморозкриття; адекватність, невимушеність, природність самовираження, відсутність удаваності в поведінці.
Тип поведінки	<i>Захисна поведінка:</i> переважно виправдовуються або нападають, звинувачують, засуджують інших замість пошуку вирішення життєвих завдань. Для них характерна ригідність поведінки.	<i>Асертивна поведінка:</i> конструктивно захищають власні психологічні кордони, права, відстоюють переконання. Виявляють гнучкість в управлінні емоційними реакціями, думками та поведінкою відповідно до комунікативних ситуацій і умов, що змінюються. Широкий спектр емоційного реагування. Вони можуть змінювати свої плани, коли цього потребують обставини.

Зазначимо, що загальними показниками високого рівня емоційної компетентності є: на внутрішньоособистісному рівні – аутентичність (адекватні стосунки з собою, перебування у контакті зі своїми почуттями та бажаннями), відчуття щастя, задоволення життям; на міжособистісному – адаптивність як вміння знаходити баланс між власними цілями і намірами – з одного боку, і зовнішніми умовами – з іншого; гармонійні стосунки з оточенням.

Низький рівень емоційної компетентності зумовлює *неконгруентність* особистості (внутрішні конфлікти, відсутність контакту зі своїми почуттями та бажаннями, неадекватне самовираження), відсутність відчуття щастя, психологічного благополуччя, а також *дезадаптацію* у зовнішньому світі, дисгармонійні стосунки з довкіллям.

На наше переконання, на емоційну компетентність особистості суттєво впливає її життєва позиція. Життєва позиція розглядається як сукупність ціннісних орієнтацій, настанов, переконань людини, що зумовлюють її певне ставлення до дійсності, соціального оточення й до самої себе ("Я"-концепція). Саме життєва позиція слугує орієнтиром, визначаючи напрям руху у життєвому просторі, допомагає пам'ятати про пріоритети, зосереджуватися на найважливішому, досягати бажаного. Уміння вибирати найбільш значуще й оминати несуттєве позбавляє від багатьох не вартих уваги проблем.

Т. Харріс виокремив чотири життєві позиції людини, які різняться світосприйняттям та самовідчуттям і визначають сценарій її життя. Настанови проявляються в готовності людини діяти певним чином у різних проблемних ситуаціях, зокрема у ситуаціях морального вибору.

**Життєві позиції:**

у мене – все гаразд, ви – в нормі (або Я – ОК, Ви – ОК);

у мене – не все гаразд, ви – в нормі (Я – не ОК, Ви – ОК);

у мене – все гаразд, ви – не в нормі (Я – ОК, Ви – не ОК);

у мене – не все гаразд, ви – не в нормі (Я – не ОК, Ви – не ОК).

*У мене – все гаразд, ви – в нормі.* Для людей із такою життєвою позицією характерні переважно позитивне ставлення до себе і до інших, адекватна самооцінка. Вони цінують добрі стосунки з іншими людьми, зберігаючи їх роками, дослуховуються до їхньої думки. Вважають інших такими ж здібними, як і самі, та впевнені, що всі люди можуть досягти успіхів. Стосунки з іншими будують на партнерських засадах, на позитивних емоціях. Це позиція достойної людини, яка поважає себе і визнає гідність інших. Загалом вони своїм життям задоволені та радіють тому, що мають. Аналізуючи минуле, зосереджуються на приємних і радісних спогадах. Життєві проблеми вирішують, намагаючись досягати бажаних результатів. Це єдина з позицій, для якої характерне адекватне сприйняття реальності. Отже, для людей цієї життєвої позиції характерні: довіра до світу, до життя; упевненість у собі; чуйність; врівноваженість; адекватна реакція на ситуації, що змінюються; налагодження і підтримка добрих стосунків із довкіллям.

*У мене – не все гаразд, ви – в нормі.* Люди цієї життєвої позиції вважають, що у них надто багато недоліків, тому вони приречені програвати і поступатися іншим. Схильні зосереджуватися на власних недоліках, невдачах, більшість із яких є уявними, тому не подобаються самі собі. Їм бракує впевненості у своїх силах та оптимізму. У ставленні до інших людей перебільшують їхні достоїнства й досягнення, вважаючи їх більш значущими, зрілими, талановитими, цілеспрямованими тощо. Іншими словами, люди з цією життєвою позицією дивляться на оточення знизу вгору. Часто згадують невдачі та зосе-

реджуються на неприємних моментах життя. Забороняють собі бажати, емоційно блокують самі себе. Шукають визнання з боку інших, часто керуються стратегією поведінки “Радуй інших”. Сприймають проблеми і труднощі як підтвердження своєї нікчемності та меншовартості, а у своїх негараздах звинувачують інших. Для людей із цією позицією характерне спотворене, неадекватне сприйняття реальності. Характерні якості: невпевненість у собі; недооцінка власної ролі у всьому, що відбувається; схильність до уникання неприємних ситуацій, пригнічення емоцій; низький рівень стресостійкості.

*У мене – все гаразд, ви – не в нормі.* Люди, які дотримуються такої життєвої позиції, переважно позитивно ставляться до себе, водночас постійно відчують і підкреслюють значну різницю між собою і тими, хто їх оточує. Вони вважають інших людей недосконалыми або гіршими за себе через те, що їм бракує таких важливих якостей, як розум, чесність, привабливість, інтелект або досвідченість. Для них характерна завищена самооцінка. Вони переконані, що перевершують інших у всьому, не перестають демонструвати це всім і собі. У спілкуванні акцентують увагу на вдосконаленні інших, інколи навіть принижують їх, щоб довести свою неперевершеність. Люди із часом втомлюються від такого ставлення й уникають спілкування з ними. Вони можуть виглядати гордовитими, холодними, зарозумілими. Для них сенс життя полягає у тому, щоб домагатися всього, що хочеться, при цьому не цураючись будь-яких засобів. Якщо їм щось потрібно від інших, вони прямо заявляють: “ти повинен”, натякаючи при цьому на свої особливі заслуги, значущість. Неадекватно сприймають реальність, тому внутрішня логіка іноді буває химерною, а їхні дії можуть здаватися позбавленими здорового глузду. Отже, люди з такою життєвою позицією – зарозумілі, гордовиті, відчужені, перебільшують свою роль у роботі, важкі у спілкуванні, пригнічують інших.

*У мене – не все гаразд, ви – не в нормі.* Люди з такою позицією, зазвичай, почуваються пригнічено, не задоволені життям. Вони песимістично налаштовані, недооцінюють не лише себе, а й усіх навколо. У стосунках почуваються приниженими, самотніми, тому сприймають їх як суцільне розчарування. Що більше спілкуються, то більше знаходять в інших людях недоліків. Вважають, що ніхто не може їм допомогти, оскільки інші теж “не ОК”. Неадекватне сприйняття реальності, безвихідь можуть мати вкрай негативні наслідки. Таким чином, люди з цією життєвою позицією недостатньо енергійні, схильні до пригніченості та стресів, не проявляють наполегливості, змирилися з невдачами; недостатньо творчо ставляться до роботи, стосунки з ними непродуктивні.



Для емоційно компетентної особистості характерна життєва позиція “У мене – все гаразд, ви – в нормі”, яка проявляється в адекватному сприйнятті реальності, позитивному ставленні до себе, до інших людей і світу, характеризується самовідчуттям базового комфорту й довіри. Усвідомлення власної життєвої позиції слугує точкою відліку для самозмін.

У якості засобу цілеспрямованого формування емоційної компетентності, зокрема сприятливої життєвої позиції, обрано соціально-психологічний тренінг. Розроблений тренінг емоційної компетентності містить дев’ять інтерактивних занять такої тематики: 1. Емоційна компетентність як життєвий ресурс. 2. Світ емоцій і почуттів. 3. Що робити з негативними емоціями? 4. Психофізіологічна саморегуляція емоцій. 5. Життєва позиція. Світоглядна саморегуляція. 6. Позитивне мислення. Інтелектуальна саморегуляція. 7. Ресурси минулого, теперішнього, майбутнього. Компетентність у часі. 8. Соціальна чуйність. Невербальне спілкування. 9. Золота середина у стосунках. Асертивність поведінки.

На заняттях учні не лише отримують життєво важливу інформацію, а й освоюють техніки психофізіологічної, світоглядної, інтелектуальної та емоційної саморегуляції. Це дає змогу навчитися володіти власними емоційними реакціями, внутрішнім діалогом, досягати рівноваги, швидко відновлювати сили, конструктивно справлятися зі стресами, а також позбутися від неприємних спогадів і переживань. До програми тренінгу також включені техніки, спрямовані на розвиток умінь налагоджувати стосунки, співпрацювати з іншими, вирішувати міжособистісні проблеми.

Розвиток емоційної компетентності майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” з урахуванням виокремлених критеріїв і рівнів сприятиме їхньому професійному становленню й особистісному вдосконаленню, гармонійному функціонуванню у соціумі та життєвим досягненням, актуалізації адаптивних здібностей, збереженню здоров’я та запобіганню “професійного вигорання” і в майбутньому допоможе випускникам знайти своє місце на ринку праці.

1. *Власова О. І.* Педагогічна психологія : навч. посіб. / *О. І. Власова.* — К. : Либідь, 2005. — 400 с.
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. *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.

4. Яковлева Е. Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития / Е. Л. Яковлева // Вопросы психологии. — 1997. — № 4. — С. 20—27.

Стаття надійшла до редакції 08.02.2013

*И. Матийкив*

**Эмоциональная компетентность как психологический объект воспитания личности будущего специалиста профессий типа “человек – человек”**

В статье кратко изложены результаты теоретического и экспериментального исследования психологических критериев эмоциональной компетентности специалистов профессий типа “человек – человек, предложены пути формирования эмоциональной компетентности учащихся профессионально-технических учебных заведений.

**Ключевые слова:** эмоциональная компетентность, критерии и уровни эмоциональной компетентности, жизненная позиция, социально-психологический тренинг.

*I. Matiykiv*

**Emotional Competence as a Psychological Object of a Future Specialist of a “Human – Human” Profession Type Personality Education**

The article considers the results of theoretical and experimental research of psychological criteria of emotional competence of specialists of a “human – human” profession type. The author proposes the ways of emotional competence formation of vocational schools’ students.

**Key words:** emotional competence, criteria and levels of emotional competence, living position, social and psychological training.

Рецензент – доктор психологічних наук,  
професор В. В. Рибалка