

СОЦІАЛЬНО-ПСИХОЛОГІЧНИЙ ТРЕНІНГ ЯК ЗАСІБ ФОРМУВАННЯ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ СФЕРИ ОБСЛУГОВУВАННЯ

Зростання сектора послуг актуалізує проблему професійної підготовки фахівців сфери обслуговування, зокрема у професійно-технічних навчальних закладах (ПТНЗ). Одним із важливих чинників, що впливає на професійне становлення фахівців сфери обслуговування, є емоційна компетентність як якість, що характеризує реальну здатність ефективно здійснювати професійні дії, запобігаючи “професійному вигоранню”.

Представникові цієї сфери потрібно вміти налагоджувати і підтримувати контакти, 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, адекватно реагувати на гнів, невдоволення, критику з боку інших, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях тощо. Значні психологічні навантаження у професійній діяльності зумовлюють розвиток професійного стресу, психічної дезадаптації та дезорганізації поведінки. Особливо емоційна напруженість характерна для молодих фахівців. За результатами дослідження, синдром “емоційного вигорання” в умовах відсутності систематичної роботи з його профілактики починає складатися у майбутніх фахівців ще в період навчання [1, с. 5-7].

Відомо, що зовнішнє стримування емоцій викликає різні психосоматичні захворювання. Окрім того, несприятливі емоційні стани, що часто повторюються, призводять до закріплення негативних особистісних якостей, таких як дратівливість, тривожність, песимізм, що негативно позначається на ефективності діяльності та взаємовідносинах з оточуючими, клієнтами та колегами. Надалі це може спричинити загальну незадоволеність професією [3].

Емоціогенний характер діяльності фахівців сфери обслуговування, викликаний стресогенністю, високою відповідальністю, інтенсивними міжособистісними стосунками, зумовлює необхідність спеціальної підготовки майбутніх фахівців до ефективної комунікації та емоційно розумної поведінки.

З огляду на сказане підвищення якості професійної підготовки учнів професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) потребує розвитку їх емоційної компетентності.

Слід зазначити, що дослідженню емоцій, взаємозв'язку емоційної і когнітивної сфер психіки присвячена велика кількість наукових праць вітчизняних і зарубіжних психологів (Г. Бреслав, О. Запорожець, О. Кульчицька, А. Ольшаннікова, А. Ребер, А. Сухарєв, О. Чебикін, О. Яковлева та ін.). Проблему емоційного інтелекту активно досліджують Р. Бар-Он, Дж. Блок, Х. Вейсінгер, Д. Гоулмен, Д. Карузо, Р. Купер, Дж. Мейєр, Г. Орме, П. Селовей, Д. Слайтер, Р. Стернберг, С. Хейн.

У психолого-педагогічній літературі також висвітлені різні види компетентностей, що знаходяться у тісному взаємозв'язку з емоційною компетентністю, а саме: соціальна (Л. Лепіхова, В. Ромек, Г. Сивкова), комунікативна (Ю. Жуков, Ю. Ємельянов, Є. Кузьмін, Т. Ніколаєва, Л. Петровська, Є. Сидоренко), аутопсихологічна (Т. Єгорова), соціально-психологічна (А. Кох), психологічна (А. Деркач, В. Зазикін, Л. Мітіна), життєва компетентність (С. Литвин-Кіндратюк) та ін.

Аналіз психолого-педагогічних джерел дозволяє зробити висновок, що, незважаючи на значну кількість теоретичних досліджень з означеної проблеми, окремої уваги потребує розробка психолого-педагогічних технологій, які б сприяли формуванню емоційної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування та їх успішному функціонуванню у професійному середовищі та суспільстві.

На наш погляд, основною психолого-педагогічною технологією формування внутрішньої мотивації є соціально-психологічний тренінг (СПТ). У цьому контексті заслуговують на увагу праці І. Атватера, Е. Берна, Ю. Ємельянова, Є. Мелібруди, Л. Петровської, К. Роджерса, К. Рудестама, М. Цзена, в яких розкриваються питання розвитку теоретико-методологічної бази та практичних основ тренінгу.

СПТ забезпечує високу пізнавальну активність учнів; розвиває рефлексивне мислення, комунікативні навички, а також дозволяє за порівняно короткий час вирішити завдання інтенсивного формування і розвитку професійно значущих навичок і вмінь [2, с. 561], закласти фундамент для вирішення життєвих ситуацій поза межами навчальної аудиторії.

Включення тренінгу емоційної компетентності у процес професійної підготовки має важливе значення для підвищення якості

професійної освіти фахівців сфери обслуговування, проте слід констатувати, що масштаби і форми впровадження СПТ у систему освіти сьогодні далеко не відповідають його психолого-педагогічному потенціалу.

Цій проблемі й присвячена стаття, мета якої полягає у висвітленні концептуальних основ і структури авторського тренінгу емоційної компетентності.

Метою самого тренінгу є розвиток внутрішньоособистісних та міжособистісних емоційних компетенцій, а також досягнення осмисленої гнучкості в управлінні власними емоціями.

У нашому дослідженні категорія “емоційна компетентність фахівця сфери обслуговування” розглядається як його усвідомлена готовність до реалізації емоційних компетенцій, необхідних для конструктивного вирішення професійних завдань. У свою чергу, компетенція – це адекватне конкретній професійній ситуації та своєчасне застосування емоційного досвіду, знань, цінностей у їх органічній єдності.

Згідно з нашими переконаннями, на емоційну компетентність суттєво впливають уявлення людини про себе (“Я”-концепція), спосіб бачення світу і свого місця у ньому. Саме особистісна позиція визначає ставлення людини до подій оточуючого світу, її емоції та поведінку (стійкі способи зовнішнього реагування), а також тілесні паттерни (стійкі способи виконання тих чи інших рухів). Отже, зміна життєвої позиції може сприяти конструктивним особистісним змінам, збереженню рівноваги, формуванню внутрішньої свободи, самоповаги, впевненості, а людина дозволяє собі ставити високі цілі, досягати їх і відчувати себе задоволеною і щасливою.

Другим важливим моментом є вплив тілесної складової (дихання, рухи, положення тіла, жести, вираз обличчя, тон і темп голосу тощо) на емоційну сферу. Тіло як продовження нашої психіки володіє знаннями і досвідом, набутими у процесі онтогенезу. Захисний м'язовий панцир є наслідком невирішених внутрішніх конфліктів, емоційних заборон і заважає людині жити повноцінно, у гармонії з оточенням і природою.

Тому формування емоційної компетентності передбачає роботу з особистісною позицією, а також когнітивною (усвідомлення, розуміння), емоційно-чуттєвою, тілесно-руховою, поведінковою сферами особистості.

Тренінг емоційної компетентності містить дванадцять інтерактивних занять такої тематики:

1. Емоційна компетентність як життєвий ресурс.

2. Світ емоцій і почуттів.
3. Що робити з емоціями? Психофізіологічна саморегуляція.
4. Мудре ставлення до життя: установки, цінності, переконання. Світоглядна саморегуляція.
5. Захисні механізми психіки. Робота зі страхами.
6. Мистецтво присутності “тут і тепер”. Ставлення до часу.
7. Позитивне мислення. Інтелектуальна саморегуляція.
8. Локус контролю. Мова відповідальності.
9. Соціальна чуйність. Вербальне і невербальне спілкування.
10. Золота середина у стосунках. Асертивність поведінки.
11. Енергія почуттів. Емоційна саморегуляція.
12. Талант бути щасливим.

На заняттях учні не лише отримують життєво важливу інформацію, а й освоюють різні прийоми і техніки саморегуляції – свідомого вольового управління внутрішніми процесами своєї психіки, емоційних станів. Опанування техніками психофізіологічної, світоглядної, інтелектуальної та емоційної саморегуляції дає можливість навчитися володіти собою, своїм тілом, емоційними реакціями, внутрішнім діалогом; конструктивно справлятися зі стресами; позбутися від неприємних спогадів і переживань; досягати рівноваги, спокою та комфорту; швидко активізуватися, відновлювати сили, відчувати себе бадьорими і зібраними. У програму тренінгу також включені техніки, що сприяють розвитку вмінь налагоджувати і вибудовувати стосунки, співпрацювати з іншими, вирішувати міжособистісні проблеми.

Тренінг емоційної компетентності охоплює розвиток таких складових емоційної компетентності:

- *мотиваційно-ціннісна* – формування потреби у пізнанні світу та самопізнанні, інтересу до власного внутрішнього світу, зокрема емоційної сфери; усвідомлення екзистенціальної цінності життя “тут і тепер” і важливості творчого ставлення до нього; усвідомлення самих емоційних переживань як цінностей – важливого джерела інформації про себе й інших;

- *когнітивна* – пов’язана з процесами обробки емоційної інформації, розумінням емоцій; передбачає наявність знань про емоції, емоційні якості та їх роль в особистому житті та професійній діяльності;

- *емоційно-чуттєва* – самопізнання та самоаналіз можливостей і обмежень емоційної сфери та її розвиток;

- *тілесно-рухова* – усвідомлення взаємовпливу тіла (дихання, рухи, пози, жести тощо) на психіку й емоційний стан людини,

важливості відновлення контакту з власним тілом, довіри до нього, природної грації та пластики;

– *експресивно-поведінкова* – усвідомлення зв'язку між внутрішнім світом людини та її зовнішнім самовираженням; формування автентичності емоційного реагування, що виявляється, з одного боку, у відповідності емоційної реакції власним цінностям і соціокультурним нормам, а з іншого – у спонтанності, щирості та природності самовираження;

– *регулятивна* – усвідомлення відповідальності за власні емоційні реакції й управління ними соціально прийнятими способами; саморегуляція та регуляція взаємостосунків; позитивне мислення стосовно себе, світу й інших людей; використання емоцій для досягнення цілей;

– *рефлексивна* – здатність до самопостереження, самоусвідомлення й аналізу актуального психоемоційного стану, власних думок, бажань, потреб, особливостей емоційного реагування, поведінки; адекватне самосприйняття; розуміння того, що відбувається в навколишньому світі з іншими людьми.

Методика проведення емоційного тренінгу ґрунтується на принципі поетапності розвитку групи і наступності у самопізнанні та самовдосконаленні. Кожне наступне заняття є логічним продовженням попереднього, а у змістовному плані – підґрунтям наступного. Навчання відбувається в атмосфері розкнутості та свободи спілкування учасників, у психологічно безпечній атмосфері.

Заняття мають чітку структуру і містять такі елементи: розвивальний (система тренінгових вправ), інформаційний (інформаційні та роздаткові матеріали для учасників, бланки до виконання вправ), діагностичний (анкети, діагностичні методики та ін.). Після кожного заняття учні отримують домашнє завдання для закріплення набутих під час тренінгу знань, умінь і навичок у реальних життєвих ситуаціях.

З метою реалізації завдань емоційного тренінгу застосовуються такі інтерактивні техніки: розминки, “мозкові штурми”, міні-лекції, міні-дискусії, аналіз професійних ситуацій, рольові ігри, творчі вправи, самодіагностика, рухові вправи. Особливістю запропонованої програми є використання елементів танцювально-психологічного тренінгу для роботи з тілесно-руховою сферою. Танцювально-психологічний тренінг, поєднуючи цілющий потенціал руху та надбань психологічної науки, дає можливість краще відчувати і розуміти потреби власного тіла; розуміти “мову тіла” партнера без слів, досліджувати через рух життєво важливі теми, стилі поведінки

та спілкування, особливості взаємовідносин; розвивати природну грацію і пластику; заряджатися енергією і позитивом; отримувати задоволення від радості та свободи руху. Саме танець дозволяє людині безпечно виразити в русі все, що не може бути висловлене словами, відновлює ресурси для позитивних життєвих змін.

Успіх тренінгу залежить від ряду факторів. Велике значення мають особистість ведучого групи, його знання і практичний досвід; міра підготовки учасників, їхнє бажання вчитися і застосовувати отримані знання та навички на практиці; умови проведення тренінгу та його матеріально-технічне забезпечення. Діяльність психолога за відповідних умов стає каталізатором у формуванні емоційної компетентності майбутніх фахівців сфери обслуговування.

1. *Андреева И. Н.* Синдром эмоционального выгорания у студентов педагогических и юридических специальностей / *И. Н. Андреева* // Феномен человека в психологических исследованиях и в социальной практике: материалы I международной научно-практической конференции 31 октября – 1 ноября 2003 года, г. Смоленск. — Смоленск : СГПУ, 2003. — С. 5—7.
2. Рабочая книга практического психолога: Пособие для специалистов, работающих с персоналом / [Под ред. *А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лаптева*]. — М. : Изд-во Института психотерапии, 2002. — 640 с.
3. *Семёнова Е. М.* Тренинг эмоциональной устойчивости / *Е. М. Семёнова*. — М. : Изд-во Института Психотерапии, 2002. — 224 с.

Стаття надійшла до редакції 12.09.2011

И. Матийкив

Социально-психологический тренинг как средство формирования эмоциональной компетентности будущего специалиста сферы обслуживания

В статье изложены теоретические основы и структура авторского тренинга эмоциональной компетентности для учащихся профессионально-технических учебных заведений сферы обслуживания

Ключевые слова: эмоциональная компетентность, профессионально-техническое учебное заведение, социально-психологический тренинг, профессиональная подготовка.

I. Matiykiv

Social-Psychological Training as Means of Emotional Competence Formation of a Future Service Sphere Specialist

The article considers theoretical principles and the structure of author's training on the emotional competence formation for students of service sphere vocational schools.

Key words: emotional competence, vocational school, social-psychological training, professional education.

Рецензент – доктор психологічних наук,
доцент Н. І. Жигайло

© Ірина Матійків, 2011