

**Розвиток емоційних умінь майбутніх фахівців сфери обслуговування:
психологічний аспект**

На сучасному етапі розвитку сфери послуг існують суперечності між потребою суспільства у компетентних фахівцях та недостатнім рівнем готовності випускників професійно технічних навчальних закладів (ПТНЗ) до якісного надання послуг; необхідністю у формуванні психологічної готовності учнів ПТНЗ до професійної діяльності та недостатньою теоретичною і методичною розробленістю в педагогічній практиці її психологічних детермінант. Зазначені суперечності актуалізують необхідність виявлення особливостей психологічної підготовки майбутніх фахівців сфери обслуговування до професійної діяльності.

Від представників цих професій вимагається не тільки добре орієнтуватися в тій виробничій галузі, в якій здійснюється діяльність, а також бути підготовленими до ефективної комунікації та емоційно розумної поведінки. Професійна компетентність фахівців сфери обслуговування значною мірою залежить від розвитку їхніх емоційних умінь. При цьому слід врахувати, що уміння управляти емоціями в процесі надання послуги клієнту, а також взаємодії з колегами, партнерами тощо є для них професійно важливою якістю.

Фахівець сфери обслуговування упродовж дня має справу з великою кількістю клієнтів, кожен з них має свій характер, переконання, потреби, очікування від надавача послуг тощо. Нерідко виникають ситуації, коли фахівцю сфери обслуговування доводиться долати негативні емоції, а іноді й стримувати спалахи злості. Проте, зовнішнє стримування емоцій не дозволяє знизити інтенсивність емоційного процесу та не сприяє психологічному і фізичному здоров'ю. Навпаки, неможливість психологічної переробки емоцій викликає різні психосоматичні захворювання. Несприятливі емоційні стани, що

часто повторюються, призводять до закріплення негативних особистісних якостей, таких, як дратівливість, тривожність, песимізм, що, своєю чергою, негативно позначається на ефективності діяльності та взаємостосунках з партнерами, клієнтами та колегами. Надалі це може спричинити загальну незадоволеність професією [8, с. 3].

Важливою умовою професійного становлення майбутніх фахівців сфери обслуговування є їхня психологічна підготовка. Цілеспрямований процес набуття знань з галузі психології сприяє не тільки самопізнанню, самовизначенню, самотворенню, а й формуванню психологічної готовності до якісного обслуговування клієнта. З огляду на сказане, підготовка фахівців професій сфери обслуговування вимагає особливого зосередження на розвитку їхніх емоційних умінь як професійно важливих.

Вдосконалення емоційних умінь важливо також для підвищення професійної компетентності педагогічних працівників. Уміння викладача управляти емоційною атмосферою контакту з групою сприяє покращенню результатів навчально-пізнавальної діяльності учнів. Як свідчать наукові дані, при переживанні позитивних емоцій під час навчальних занять працездатність слухачів підвищується на 30-40%, а емоційність лежить в основі близько 30% чинників, які формують їхнє ставлення до лекцій [1, с. 47]. Окрім того, емоційно компетентний педагог є для учнів моделлю для наслідування емоційно доцільної поведінки.

Слід зазначити, що дослідженню емоцій, взаємозв'язку емоційної і когнітивної сфер психіки присвячена велика кількість наукових праць. У психолого-педагогічній літературі питання, що стосуються закономірностей становлення емоційної сфери, загальних аспектів проблеми емоцій, емоційної зрілості висвітлені у працях Г. Бреслава, О. Запорожця, О. Кульчицької, А. Ольшаннікової, А. Ребера, А. Сухарева, О. Чебикіна, О. Яковлевої та ін.,

емоційному інтелекту присвятили увагу Р. Бар-Он, Д. Гоулман, Д. Карузо, Д. Люсін, Дж. Мейер, П. Селовей та ін.

Незважаючи на наявність наукових праць, в яких досліджується емоційна сфера особистості, окремої уваги потребує розробка структури емоційних умінь фахівця сфери обслуговування та психолого-педагогічних технологій їх розвитку в період оволодіння професією.

У статті буде дано короткий огляд існуючих уявлень про емоційні уміння як базову складову емоційного інтелекту/компетентності і запропоновано структуру психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування, а також орієнтовний перелік емоційних умінь фахівця сфери обслуговування.

У психологічній науці вже давно ведуться пошуки здібностей, які пов'язані з соціально-емоційною сферою психіки людини. Такі провідні фахівці як Д. Векслер, Дж. Гілфорд, Ч. Спірмен, Е. Торндайк стверджували, що “люди відрізняються здатністю розуміти інших людей та управляти ними, тобто діяти раціонально в людських стосунках” [12, с. 227]. Важливу роль у цьому процесі відіграють емоції та вміння ними управляти. У сучасних психолого-педагогічних теоріях емоція визначається як особливий тип знання [10, с. 20-27]. Відповідно до цього підходу впроваджується поняття “емоційний інтелект” (EQ), який відображає ідею єдності афективних та інтелектуальних процесів.

Оскільки емоційні уміння є базовою складовою “емоційного інтелекту /компетентності”, приділимо цьому питанню особливу увагу. У психології емоційного інтелекту можна виділити декілька провідних теорій: теорія емоційно-інтелектуальних здібностей Д. Карузо, Дж. Мейера, П. Селовея, теорія емоційної компетентності Д. Гоулмана, некогнітивна теорія емоційного інтелекту Р. Бар-Она; двокомпонентна теорія емоційного інтелекту Д. Люсина.

Поняття емоційного інтелекту як особливого типу інтелекту, пов'язаного з переробкою емоційної інформації, запропонували Дж. Мейер і П. Селовей.

Запропонована ними модель містить когнітивні здібності й уміння, а саме: розпізнавати власні емоції та інших людей, використовувати емоції для підвищення ефективності розумової діяльності; розуміти значення емоцій; управляти емоціями [11, с. 189].

Д. Гоулман додав до виокремлених Дж. Мейером і П. Селовеєм когнітивних здібностей ще й особистісні характеристики. Автор вважає, що структура EQ включає наступні компоненти: самосвідомість; контроль; соціальна чуйність; управління стосунками [2, с. 266–269].

Д. Люсин трактує емоційний інтелект як здатність до розуміння своїх емоцій та інших людей (розпізнання, ідентифікація, усвідомлення причин і наслідків цієї емоції) й управління ними (контроль інтенсивності та зовнішнього вираження, уміння викликати ту чи іншу емоцію) [4, с. 29–36].

Змістовою характеристикою емоційного інтелекту, яка об'єднує перераховані теорії, є сукупність здібностей і умінь розуміти й управляти власними емоціями та інших людей. Очевидно, що емоційні властивості (наприклад, реактивність, збудливість, врівноваженість, 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, особливостями ціннісно-мотиваційної та емоційно-вольової сфер тощо. Привабливість підходу в теоріях емоційного інтелекту полягає в тому, що управління емоціями це уміння, які можна напрацьовувати і розвивати, що підтверджується даними наукових досліджень. У процесі соціалізації людина може навчитися стримувати безпосередні емоційні прояви, управляти емоційними реакціями, досягати емоційної врівноваженості, ухвалювати емоційно розумні рішення, бути толерантною у стосунках та ін.

Вважаємо, що для опанування емоційними вміннями необхідним є формування психологічної готовності до управління емоціями. Адже більшість труднощів в управлінні емоціями зумовлена недостатньою готовністю до усвідомленого емоційного реагування і здатністю діяти адекватно ситуації. Тому, зміст емоційних умінь доцільно розкрити через застосування понять “готовність” і “здатність”.

За психолого-педагогічним словником, наприклад, професійна готовність студента розглядається як його інтегративна особистісна якість, яка є передумовою ефективності діяльності після завершення навчання. Вона допомагає молодому фахівцю успішно виконувати свої обов’язки, використовувати знання, досвід, зберігати самоконтроль і гнучко реагувати на непередбачувані перешкоди, швидко адаптуватися до умов праці [7, с. 638-639]. Зазначається, що суттєвим компонентом професійної готовності є психологічна готовність, яка містить як риси характеру, стійкі настанови на виконання конкретних дій, мотиви, так й психічні стани.

М.І. Д’яченко, Л.А. Кандибович акцентують увагу на важливості такого елемента психологічної готовності як мотиваційна спрямованість, надання особистісного змісту виконуваній дії. Готовність, на думку авторів, це актуалізація можливостей особистості у конкретний момент для здійснення успішної дії, внутрішнє налаштування на певну поведінку при виконанні навчальних і трудових завдань, установка на активні дії [3, с. 27].

Отже, психологічна готовність фахівця розглядається у наукових джерелах, з одного боку, як стан концентрації можливостей особистості, що передує певним діям; як психічний стан мобілізації всіх психофізіологічних систем, які забезпечують ефективне виконання певних дій; як внутрішнє налаштування на певну поведінку у процесі виконання професійної діяльності, з іншого, як наявність певних психологічних якостей, володіння знаннями,

уміннями і навичками, що сприяють досягненням у майбутній професійній діяльності.

Важливим для дослідження є виокремлення загальної (завчасної, тривалої) і ситуаційної (тимчасової) готовності [9]. Загальна готовність визначається сформованими професійно важливими якостями, настановами, знаннями, навичками, вміннями, мотивами діяльності тощо. Проте загальна готовність фахівця ще не означає, що він спроможний здійснювати результативно необхідні дії, тобто насправді “готовий діяти”. У психологічних джерелах “готовність до дії” трактується як “стан мобілізації всіх психофізіологічних систем людини, що забезпечує ефективне виконання певних дій” [6, с. 89]; стан, у якому організм налаштований на дію чи реакцію, при цьому людина готова отримати користь із досвіду [5, с. 200]. Ситуаційна готовність передбачає наявність вольових якостей, таких як: наполегливість, рішучість здійснити заплановані дії, долаючи перешкоди, що виникають, а також внутрішнє налаштування на певну поведінку, мобілізацію всіх сил, психологічних можливостей на активні й доцільні дії. Отже, загальна готовність є основою ситуаційної готовності до дій або виконання поточних завдань діяльності.

Здійснивши науковий пошук, пропонуємо визначення поняття “психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування”, яке розглядаємо як наявність у фахівця взаємопов'язаних та взаємозумовлених емоційного досвіду, ціннісних настанов, особистісних якостей, знань з галузі психології, базових навичок і вмінь, які знаходять вияв в ухваленні емоційно розумних рішень, здійсненні доцільних дій адекватно професійній ситуації і забезпечують успішність процесу управління емоціями.

Психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування змінює сам процес переживання і управління емоціями, дозволяє зберігати емоційну рівноваженість та стійкість у різних життєвих ситуаціях, ухвалювати емоційно

розумні рішення і діяти адекватно конкретній ситуації, а також зменшує страхи, додає впевненості та є джерелом життєвої енергії.

Подальша логіка дослідження потребує розглянути структуру психологічної готовності особистості до усвідомленого емоційного реагування. До неї віднесено такі компоненти:

мотиваційно-ціннісний – прагнення опанувати емоційними вміннями; сукупність мотивів, цінностей, переконань, внутрішніх настанов, які забезпечують ефективність управління емоційними реакціями;

пізнавально-когнітивний компонент пов'язаний з процесами обробки емоційної інформації, розумінням емоцій; передбачає наявність знань, необхідних майбутньому фахівцю для усвідомленого управління емоційними реакціями;

операційний – володіння базовими вміннями та навичками, прийомами, техніками щодо управління емоційною сферою. Охоплює чотири рівні: тілесний, емоційний, ментальний, поведінковий;

особистісний – емоційний досвід, особистісні якості та риси характеру майбутнього фахівця, які впливають на ефективність управління емоційними реакціями;

емоційно-вольовий (або регулятивний) виявляється в самовладанні, саморегуляції та регуляції взаєностосунків, а саме: усвідомленні відповідальності за власні емоційні реакції й управлінні ними соціально прийнятими способами; позитивному мисленні стосовно себе, світу та інших людей; спрямованості на досягнення цілей та вмінні використовувати емоції для цього; умінні, відчуваючи нюанси соціальної ситуації, впливати на поведінку інших людей, готовності долати внутрішні (лінощі, сумніви, непевненість, страхи) та зовнішні перешкоди, досягати бажаного. Цей компонент суттєво впливає на ступінь готовності людини до дій.

рефлексивний включає здатність до самостереження, усвідомлення і аналізу актуального психоемоційного стану, власних думок, бажань, потреб, особливостей емоційного реагування та поведінки. На міжособистісному рівні рефлексивний компонент відображає здатність розуміти світ переживань інших людей за їхньою вербальною й невербальною поведінкою, співчувати та співпереживати.

Формування психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування є передумовою розвитку емоційних умінь.

Категорію “емоційні уміння фахівця професій типу “людина-людина”, зокрема сфери обслуговування, розглядаємо як його здатність управляти емоційними реакціями у звичайних і нестандартних ситуаціях професійної діяльності, яка основана 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. Варто зазначити, що психологічна підготовка в ПТНЗ зумовлюються характером й умовами майбутньої професійної діяльності та має відображати психологічну структуру діяльності.

Зважаючи на те, що надання послуг – це, перш за все, процес творення взаємин, який сприяє задоволенню потреб клієнта, нами розроблено орієнтовний перелік емоційних умінь для фахівців сфери обслуговування.

1. Усвідомлювати власні емоції: спостерігати за перебігом думок, емоцій, тілесних відчуттів; ідентифікувати (розпізнавати, називати подумки) актуальні емоції за тілесними реакціями, думками тощо; аналізувати власні емоції, почуття; розуміти причини їх виникнення і можливі наслідки емоційних реакцій.

2. Управляти власними емоційними реакціями: брати відповідальність

за свою емоційну реакцію; володіти прийомами позитивного налаштування; зберігати добрий настрій, почуття гумору, зокрема, у несприятливих ситуаціях; толерантно висловлювати власні емоції, почуття (зокрема, невдоволення, без критичного оцінювання та звинувачення людей або ситуації); відновлювати емоційну рівновагу, коли щось її порушило; чинити опір нагальному бажанню вихлюпнути емоції; розуміти власну невербальну мову тіла і рухів, невимушено і адекватно ситуації виражати емоції та почуття через міміку, погляд, жести, інтонацію голосу; володіти прийомами психофізіологічної саморегуляції (дихання, м'язове розслаблення, медитація тощо); свідомо обирати доцільну емоційну реакцію залежно від комунікативної ситуації; виявляти високий рівень емоційної стійкості та саморегуляції в стресових ситуаціях.

3. Розуміти емоції клієнтів: розпізнавати актуальні емоції (і потреби) клієнтів; аналізувати їхні емоції, розуміти причини виникнення; поставити себе на місце іншої людини і тим самим краще її зрозуміти; надавати емоційну підтримку; сприймати та розуміти невербальну мову відвідувачів та враховувати це для поліпшення комунікації.

4. Управляти емоційною атмосферою комунікативного контакту: налагоджувати й підтримувати сприятливу емоційну атмосферу контакту; бути присутніми “тут і тепер” у процесі контакту: слухати, чути, реагувати, відчувати і об’єктивно сприймати реальність, інших людей; виявляти позитивне ставлення до клієнта, висловлювати і сприймати компліменти, похвалу; володіти прийомами активного слухання, дотримуючись балансу між “говорити самому” і “чути іншого”; ставити запитання для прояснення ситуації, розуміння емоційного стану/потреб клієнта; емоційно розумно сприймати критику, претензії та невдоволення, реагувати на негативні емоції з боку відвідувачів; зменшувати (нейтралізувати) емоційну напругу контакту; конструктивно вирішувати емоційно напружені ситуації, конфлікти, долати бар’єри у спілкуванні; коректно ставитись до поглядів і думок клієнтів, які

відрізняються від власних; співпрацювати з іншими людьми, володіти способами спільної діяльності, домовлятися, доходити згоди; толерантно сприймати помилкові судження, дії клієнтів; пробачати, забувати образи; володіти навичками асертивної поведінки, зокрема, впевнено відмовляти при необхідності; конструктивно захищати власні психологічні кордони.

Емоційні уміння, як і будь які інші, знаходять вияв у контексті певної діяльності. Люди з високим рівнем емоційних умінь добре розуміють власні емоції і почуття, а також інших людей; можуть управляти своєю емоційною сферою, а також впливати на емоційну атмосферу комунікативного контакту; володіють широким діапазоном емоційних реакцій, що забезпечує гнучкість поведінки в процесі взаємодії з різними людьми. Це зумовлює більш високу адаптивність поведінки та якість надання послуги.

Формування готовності майбутніх фахівців до усвідомленого управління емоційними реакціями, розвиток емоційних умінь здійснюється у процесі психологічної підготовки в ПТНЗ відповідно до характеру й умов професійної діяльності. Ця підготовка передбачає засвоєння знань з галузі психології, формування вмінь і навичок, удосконалення сформованих професійно важливих і особистісних якостей учнів, цілеспрямований вплив на мотиваційно-ціннісну, пізнавально-когнітивну, оперативну, особистісну, емоційно-вольову та рефлексивну сфери особистості.

Розвиток емоційних умінь майбутніх фахівців в процесі психологічної підготовки прискорить процес досягнення ними особистісної зрілості та як суб'єктів діяльності, їхньої конкурентоздатності та мобільності у виконанні функціональних обов'язків, загалом забезпечить покращення якості професійної освіти.

Посилання:

1. Вергасов В. М. Активизация познавательной деятельности студентов в высшей школе / В. М. Вергасов. – К. : Вища школа, 1985. – 175 с.
2. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство: искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта: пер. с англ. / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки. – М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. – 301с.
3. Дьяченко М. И. Психологические проблемы готовности к деятельности / М. И. Дьяченко, Л. А. Кандыбович. – Минск : Изд-во БГУ, 1975. – 173 с.
4. Люсин Д.В. Современные представления об эмоциональном интеллекте // Социальный интеллект: теория, измерение, исследования / ред. Д. В. Люсина, Д. В. Ушакова. – М. : Институт психологи РАН, 2004.– С. 29–36.
5. Оксфордский толковый словарь по психологии / ред. А. Ребера. – 2002 г. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vocabulary.ru/dictionary/487/word/gotovnost#a4>
6. Психологічна енциклопедія / укл. О. М. Степанов. – К. : Академвидав, 2006. – 424 с
7. Психолого-педагогический словарь / сост. Е. С. Рапацевич. – Минск : Современное слово, 2006. – 928 с.
8. Семёнова Е. М. Тренинг эмоциональной устойчивости педагога / Е. М. Семёнова. – 3-е изд. – М.: Психотерапия, 2006. – 256 с.
9. Энциклопедический словарь: Психология труда, управления, инженерная психология и эргономика / Б. А. Душков , А. В. Королёв, Б. А. Смирнов. — [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://vocabulary.ru/dictionary/896/word/psihologicheskaja-gotovnost>
10. Яковлева Е. Л. Эмоциональные механизмы личностного и творческого развития / Е. Л. Яковлева // Вопр. психол. – 1997. – №4. – С. 20–27
11. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, J. D. Mayer // *Imagination, Cognition, and Personality*. – 1990. – V. 9. – P. 185–211
12. Thorndike E. L. Intelligence and its uses / E. L. Thorndike // *The Harpers Monthly*. — Trinidad, –1920. — January. — P. 227–235.

И. Матийкив

Развитие эмоциональных умений будущих специалистов сферы обслуживания : психологический аспект

В статье кратко изложены результаты теоретического исследования эмоциональных умений специалистов сферы обслуживания, рассмотрена структура психологической готовности к сознательному эмоциональному реагированию, предложены пути формирования эмоциональных умений учащихся профессионально-технических учебных заведений. Формирование готовности будущих специалистов к осознанному управлению

эмоциональными реакциями, развитие эмоциональных умений осуществляется в процессе психологической подготовки в ПТУ в соответствии с характером и условиями профессиональной деятельности. Эта подготовка предполагает усвоение знаний из области психологии, формирование умений и навыков, совершенствование сформированных профессионально важных и личностных качеств учащихся, целенаправленное воздействие на мотивационно-ценностную, познавательную-когнитивную, оперативную, личностную, эмоционально-волевою и рефлексивную сферы личности. Развитие эмоциональных умений будущих специалистов в процессе психологической подготовки ускорит процесс достижения ими личностной зрелости и как субъектов деятельности, их конкурентоспособности и мобильности в выполнении функциональных обязанностей, в общем обеспечит улучшение качества профессионального образования.

Ключевые слова: сфера услуг, эмоциональный интеллект, психологическая готовность к сознательному эмоциональному реагированию, эмоциональные умения.

I. Matiykiv

Development of Emotional Skills of Future Service Sector Specialists: Psychological Aspect

The article summarizes the results of the theoretical study of emotional skills of service sector specialists; the structure of psychological readiness for conscious emotional response is considered; the ways of forming emotional skills of vocational schools students are suggested. Formation of future professionals' readiness for the conscious management of emotional reactions, the development of emotional skills is carried out in the course of psychological training at vocational schools, in accordance with the nature and conditions of professional activity. This training involves the assimilation of knowledge of psychology, the formation of skills, the improvement of professionally important and personal qualities of students, the impact on the motivational-value, cognitive, operational, personal, emotional and volitional and reflective spheres of personality. The development of emotional skills of future professionals in the process of psychological training will accelerate the achievement of personal maturity and their competitiveness and mobility in the performance of their functional duties; thus, in general, it will improve the quality of vocational education.

Key words: service sector, emotional intelligence, psychological readiness for conscious emotional response, emotional skills.