

**ЕМОЦІЙНІ УМІННЯ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ
ПРОФЕСІЙ ТИПУ “ЛЮДИНА – ЛЮДИНА”: РЕЗУЛЬТАТИ
ЕКСПЕРИМЕНТАЛЬНОГО ДОСЛІДЖЕННЯ**

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” викликано необхідністю пошуку психологічних чинників успішної навчально-практичної та майбутньої професійної діяльності.

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

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

Стан дослідження. Дослідженню 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. Сухарева, О. Чебикіна, О. Яковлевої та ін.)

Емоційний інтелект, та його взаємозв'язок з успішністю життєдіяльності розкритий в таких наукових працях: 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 перераховані теорії, є сукупність умінь розуміти та управляти власними емоціями та інших людей.

Незважаючи на те, що означена проблематика знайшла своє висвітлення 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.

Виклад основного матеріалу. У психологічній науці вже давно ведуться пошуки здібностей, які пов'язані з соціально-емоційною сферою психіки людини. Свідченням зростаючого інтересу дослідників до дослідження людських емоцій є поява тенденцій до використання таких категоріальних концептів як “емоційна розумність” [1, с. 3-7], “емоційне самоусвідомлення” [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 і називання 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, 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 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 його здатність управляти емоціями 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.

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 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 врівноваженість 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.

З метою виявлення особливостей розвитку емоційних умінь учнів ПТНЗ професій типу “людина – людина”; психологічних чинників впливу на їхнє формування; вироблення 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. Слід зазначити, що 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 оточуючих; їм притаманні деякі неконструктивні реакції чи стани. Через низький рівень рефлексії (майже відсутній процес спостереження за емоціями, а

значить, і контакт з ними) учні недостатньо усвідомлюють власні емоції та переживання інших людей.

Більше половини учнів (61,5%) мають високі показники емоційної нестійкості: їм важко контролювати свої емоції та імпульсивні потяги; відчують 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. Вражає, 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 власного 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 прискорюють 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 з переважною спрямованістю на вирішення

проблемної ситуації. Припускаємо, що у людей, які вирішують життєві завдання, а не уникають їх, розвиваються і вдосконалюються емоційні уміння. При чому їхня поведінка характеризується проактивністю, асертивністю та гнучкістю.

Кластерний аналіз (метод К – середніх) дав змогу виокремити три групи досліджуваних, що характеризуються, відповідно, високим, низьким та середнім рівнем 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 самих 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.

Для людей 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 ефективною взаємодією 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 самих 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.

Проведене дослідження дало змогу виокремити внутрішні детермінанти розвитку емоційних умінь, до яких віднесено: емоційні властивості особистості, емоційна поінформованість, ціннісно-творче ставлення до життя, компетентність у часі, рефлексивні та базові емоційні уміння, внутрішній рівень суб'єктивного контролю і персональна відповідальність за емоційні реакції, позитивний тип мислення, мотивація досягнень, адекватна самооцінка, асертивність поведінки, комунікативний потенціал. Розвиток емоційних умінь майбутніх фахівців у процесі психологічного супроводу навчально-виховного процесу з урахуванням виокремлених критеріїв сприятиме їхньому професійному становленню й особистісному вдосконаленню.

Результати констатувально-пошукового експерименту підтвердили, таким чином, обґрунтованість та інформативність обраного для діагностики

емоційних умінь комплексу показників, з одного боку, а також дозволили визначити конкретний напрям здійснення формувальних заходів – з іншого.

Висновки. Розвиток емоційних умінь відіграє 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 майбутньої професійної діяльності.

Перспективи подальших досліджень вбачаємо у проектуванні сучасної психолого-педагогічної технології формування емоційних умінь майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” та її експериментальній перевірці у системі професійно-технічної освіти.

Посилання

1. Носенко Е. Л., Коврига Н. В. “Емоційна розумність” як детермінанта успішної життєдіяльності людини і шляхи її операціоналізації / Е. Л. Носенко // 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

Грина Матійків

Емоційні уміння майбутнього фахівця професій типу “людина – людина”: результати експериментального дослідження

У статті коротко викладено результати теоретичного та експериментального дослідження емоційних умінь фахівців професій типу “людина – людина” як професійно важливих якостей; висвітлено визначення

ключових понять “емоційні вміння майбутнього фахівця”, “психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування”; визначено внутрішні детермінанти розвитку емоційних умінь, запропоновано основні напрями їх формування у процесі психологічного супроводу навчально-виховного процесу.

Ключові слова: професії типу “людина – людина”, емоційні вміння, психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування, рівні розвитку емоційних умінь.

Iryna Matiykiv

Emotional skills of the future specialist of professions such as “human-human”: results of a pilot study

The article considers the results of research of emotional skills of future specialists in professions of kind “human–human”. The definition of key concepts “emotional skills”, “psychological readiness for emotional response”; the main principles of formation of emotional skills of students of vocational educational institutions.

The article reflects the results of experiment, which made it possible to reveal the peculiarities of emotional skills of students of vocational educational institutions of professions of kind “human–human”, as well as the determinants of their development. The domestic determinants of emotional skills include: emotional attributes of personality, value-creative attitude to life, competence in time, reflexive skills, basic emotional skills, the level of subjective control, the type of thinking and motivation, self-appraisal, communicative potential. According to the results of the experiment the levels of formation of emotional skills are worked out.

It was suggested that the process of mastering the skills to manage by emotions in professional activity involves the formation of psychological readiness to conscious emotional response.

The main development directions of emotional skills is to provide deep information about the emotional sphere of the person; the formation of objective perception of reality, the internal level of subjective control, personal responsibility for the emotional reactions, reflexive skills, basic emotional skills, beliefs and values of emotionally mature personality; mastering by the methods of psychophysical self-regulation. It is concluded that the development of emotional skills during psychological maintenance plays an important role in high-quality training of the specialists in professions of kind “human–human” and provides their readiness for self-conscious emotional response in standard and high-stress situations of training and future activity. (

Key words: emotional skills, psychological readiness for emotional response, levels of emotional skills.