

6. Allison C.W. Intuitions and entrepreneurial behavior / C.W. Allison, E.Chell, J. Hayes // European Journal of Work and Organizational Psychology. – 2000. – V. 9, №1. – P. 31-43.
7. Epstein S. Individual differences in intuitive experiential and analytical-rational thinking styles / S. Epstein, R. Pacini, V. Denes-Raj, H. Heier // Journal of Personality and Social Psychology. – 1996. – V. 71, №2. – P. 390 – 405.
8. Pacini R. The relation of rational and experiential information processing styles to personality, basic beliefs, and the ratio-bias phenomenon / R. Pacini, S.Epstein // Journal of Personality and Social Psychology. – 1999. – V. 76, №6. – P. 972-987.

The results of theoretical and experimental study of the prevalence of an intuitive set of features or analytical component in the cognitive style of perception and learning and cognitive processing of information by students of computer and mathematics of the classical university, highlighting the differences in features and performance strategies of concept formation in students with varying dominance of intuitive or analytical component.

Keywords: intuitive thinking, cognitive styles, learning activities of students, an intuitive and analytical components of the structure of the style, the relationship with the features and performance strategies for the formation of concepts.

Отримано: 12.02.2012 р.

УДК 159.942-051

В.М.Федорчук

ЕМОЦІЙНА КОМПЕТЕНТНІСТЬ ПСИХОЛОГА

У статті здійснено аналіз емоційної сфери особистості, де головна роль відводиться емпатії та емоційній компетентності. Остання виступає інтегральною професійно значущою якістю психолога-професіонала.

Ключові слова: емоційна сфера, емоційна компетентність, “рамки емоційної компетентності”, емоційний інтелект, емоційна саморегуляція, емпатія, вимоги до ідеального психолога.

В статье осуществлен анализ эмоциональной сферы личности, где главная роль отводится эмпатии и эмоциональной компетентности. Последняя выступает интегральным профессиональным значимой качеством психолога-профессионала.

Ключевые слова: емоциональная сфера, эмоциональная компетентность, “рамки эмоциональной компетентности”, эмоциональный интеллект, эмоциональная саморегуляция, эмпатия, требования к идеальному психологу а.

Постановка проблеми у загальному вигляді. Проблема емоційної саморегуляції – одна з найважливіших психолого-педагогічних проблем, актуальних для особистого і професійного розвитку сучасного фахівця.

Вивчення емоційного життя людини активно почало здійснюватися лише у кінці ХХ століття, коли з’явилися поняття “емоційний інтелект” і “емоційна компетентність”, що характеризують здібності до управління емоційними явищами і властивостями.

Психологічна практика показує, що комунікативна складова відіграє важливу роль в професії психолога, і від його компетентності в цій області часто залежить успішність професійної діяльності.

Аналіз публікацій і досліджень, в яких започатковано розв’язання даної проблеми. У 1912 році німецький психолог Вільям Штерн (William Lewis Stern) запропонував вимірювати інтелектуальні здібності людини за допомогою тепер уже широко відомого коефіцієнта IQ (Intelligence Quotient). Через вісімдесят три роки американський психолог Даниел Гоулман (Goleman D.) викликав справжній фурор, заявивши, що важливішу роль, ніж IQ, грає коефіцієнт EQ (Emotional Quotient, або Emotional Intelligence) – емоційний показник інтелекту. Пов’язано це з тим, що контроль над власними емоціями і здатність правильно сприймати чужі почуття характеризують інтелект точніше, ніж здатність логічно мислити.

Згідно з визначенням Даниеля Гоулмана, “емоційна компетентність – це здатність усвідомлювати і визнавати власні почуття, а також почуття інших, для самомотивації, для управління власними емоціями і в стосунках з іншими”.

М.Рейнольдс зазначає, що, оскільки корінь слова компетентність (eng. – intelligence) означає “вибирати між декількома можливостями”, ви досягаєте емоційної компетентності, коли усвідомлюєте усі можливості. З цим усвідомленням ви стаєте вільні у своєму виборі.

Російський психолог Р.В.Овчарова на основі особистісного опитувальника Р.Кеттела склала еталонну таблицю, яка включає вимоги до ідеального психолога. Це виявилось в таких особистісних характеристиках: психолог повинен мати високі загальні розумові

здібності, бути принциповим, поміркованим, вільно думаючим, уважним аналітиком, експериментатором; психолог соціабельний, тому надає перевагу роботі з людьми, радіє соціальному визнанню. Це комунікабельна людина, яка легко формує активні групи, добре запам'ятовує імена людей, тактовна, дипломатична у спілкуванні; він любить спільні дії, підкоряє інтереси особистості груповим інтересам, сумлінний, має почуття обов'язку і відповідальності, сильний, енергійний, вміє підкорити собі. Він сміливий, швидко розв'язує практичні питання; психолог емоційно стійкий, стриманий, спокійний, реально оцінює обставини, стійкий до стресу [7, с. 8-9].

У вимогах до особистості психолога цілком виправдано виділено чотири найважливіші домінанти: інтелектуальність, соціальність, емоційна стабільність і практичність, причому вони витримані в гуманістичному дусі.

Уміння сприйняти почуття іншої людини як власні, здатність до емоційного відгуку є необхідним компонентом спілкування, специфічним засобом взаємопізнання, особливо в системі професій “людина-людина” (соціономічних), до якої належить професійна діяльність психолога. Це підкреслювали видатні зарубіжні та вітчизняні вчені (К.Роджерс, Р.Мей, Л.Петровська, П.Коваленко, М.Корнєв, Р.Немов, Ю.Орлов, Н.Шевандрін та ін.).

Отже, **основною метою статті є аналіз поняття “емоційна компетентність”**, яке, в свою чергу, виступає професійно значущою інтегральною якістю в діяльності психолога.

Виклад основного матеріалу дослідження. Поняття “емоційна компетентність” стало використовуватись у психології завдяки публікаціям таких зарубіжних дослідників, як: Д.Саарні, D.Goleman, М.Райнольдс, Р.Виск, І.Андрєєва, Е.Яковлева та ін. [1; 4; 10]. Воно спочатку виникло в психології розвитку [11, с. 115-182] і тісно пов'язане з концепцією емоційного інтелекту [10].

На думку вітчизняних психологів П. Коваленка та М. Корнєва, емпатія – це особливий спосіб розуміння іншої людини, коли домінує не раціональне, а радше емоційне сприйняття її внутрішнього світу. Емоційна природа емпатії саме й виявляється в тому, що ситуація іншої людини, партнера по спілкуванню не стільки “продумується”, скільки “відчувається” [3, с. 98]. У доповнення сказаному наведемо думку Р. Немова [6, с. 36] про те, що психолог повинен володіти серед інших якостей здатністю до емпатії, співпереживання, співчуття. Під цією здібністю він розуміє “уміння глибоко психологічно проникати у внутрішній світ іншої людини – клієнта, розуміти його, бачити те, що відбувається, з його власних

позицій, сприймати світ його очима, приймати як допустиму і правильну його точку зору”. Ми поділяємо його думку і в тому, що “емпатія – це основна міжособистісна якість, якою повинен володіти психолог-консультант. Головним у цій якості є готовність, бажання і здатність людини психологічно відчувати і розуміти іншого, дивитись на світ його очима, на цей час забуваючи про свій внутрішній світ, про свою власну думку”.

Відомий американський психотерапевт Р. Мей [5] під емпатією розуміє глибоке почуття, яке передає таке духовне єднання особистостей, коли одна людина настільки проникається почуттями іншої, що тимчасово ототожнює себе із співрозмовником, ніби розчиняється в ньому.

Фундатор гуманістичної психології К.Роджерс вважав, що успішність психотерапевтичної практики забезпечують три основні умови сприяння особистісному зростанню клієнта [8]. Передусім, психолог повинен бути тим, ким він є насправді, його ставлення до клієнта має бути щирим, без “маски” чи “фасаду”. Другою умовою є те, що психолог переживає тепле, позитивне ставлення до внутрішнього світу клієнта. Ця умова характеризується терміном “безумовне позитивне ставлення”. Третьою умовою є “емпатійне розуміння”.

Емпатія та емоційна компетентність як будь-яке емоційне явище піддається розвитку, корекції і удосконаленню. Власний досвід [9] як керівника тренінгів дає підставу стверджувати, що здібність психолога до емоційної компетентності можна і необхідно успішно розвивати за допомогою спеціальних вправ, психологічних практикумів і соціально-психологічних тренінгів (СПТ): особистісного росту, сенситивності, комунікативної компетентності тощо. Паралельно з цим ми проводимо психотерапевтичну роботу з майбутніми психологами, мета якої – корекція їхньої Я-концепції. Психолог повинен бути людиною розкутою, не закомплексованою, мати досвід розв’язання своїх власних проблем, щоб змогти надати відповідну допомогу тим людям, які її потребують. Індивідуальна і групова психотерапія та СПТ спрямовані на підвищення рівня усвідомлення себе, рівня рефлексії, емпатії та емоційної компетентності на створення більш гармонійної Я-концепції психолога. Вона трактується більшістю вчених як більш-менш усвідомлена стійка система уявлень індивіда про самого себе, що поєднує фізичні, емоційні, когнітивні, соціальні й поведінкові характеристики.

Якщо психолог позбавлений професійно такої значущої якості, як емоційна компетентність, то його взаємодія з клієнтом перетвориться в рольову гру, в якій психолог спирається швидше

на свої фантазії, ніж на відчуття внутрішнього емоційного стану клієнта. У цьому випадку клієнт швидко зніме з психолога маску “чуйного” фахівця, який намагається йому допомогти.

На перший погляд, поняття емоції і компетентність несумісні. Проте ще С. Рубінштейн писав, що емоції людини є єдністю емоційного і інтелектуального, так само, як пізнавальні процеси зазвичай утворюють єдність.

Виходячи з аналізу наукової літератури, в структурі емоційної компетентності можна виділити такі блоки: усвідомлення своїх емоцій, усвідомлення емоцій інших, управління емоціями, адекватне вираження емоцій (рефлексія, емпатія, саморегуляція, експресивність). Сама емоційна компетентність є афективно-когнітивним явищем: вона включає і афективні, і когнітивні компоненти, і, більше того, в кожному з компонентів є і афективна, і когнітивна складова. На цій підставі, а також спираючись на загальне визначення “компетентності”, сформулюємо визначення емоційної компетентності.

Емоційна компетентність – системна властивість особи, що включає навички адекватної ситуації (саногенної) рефлексії, саморегуляції, оптимального рівня емпатії і експресивності.

У визначенні закладено чотири компоненти емоційної компетентності: саногенна рефлексія, саморегуляція, емпатія, експресивність і два механізми, що забезпечують функціонування і розвиток цієї властивості: рефлексія і саморегуляція.

У запропонованій Р.Бар-Оном моделі, яка зараз застосовується найчастіше, емоційна компетентність оцінюється за такими компонентами: навичками управління своїми емоціями, міжособистісними стосунками і стресом, а також здібностями до адаптації і загального настрою.

Аналіз науково-методичної літератури показує, що серед дослідників емоційної компетентності немає однозначної думки щодо визначення цього поняття, його зміст, структури, а також чинників, що визначають її розвиток. Та все ж нам близький погляд Ф.Іскандерової [2] на емоційну компетентність, яка, на її думку, включає :

- уміння людини усвідомлювати і оцінювати себе (свої сильні і слабкі сторони, свої почуття і поведінку, причини їх виникнення і наслідки, до яких вони призводять), складати план особистого розвитку;
- уміння управляти собою (своїми установками, поведінкою, приймати рішення, бути, де потрібно, наполегливим, гнучким, справлятися із стресовими і конфліктними ситуа-

- ціями, управляти своїми емоціями так, щоб вони працювали на вас, а не проти вас);
- уміння мотивувати себе (визначати чіткі напрями руху, досягати результатів, мати позитивний настрій, робити своє життя і роботу цікавими);
- уміння розуміти людей, їх емоції, почуття, чому вони поведуться так чи інакше, бути терпимим;
- уміння будувати взаємини з людьми (уміння будувати стосунки довіри, поваги, уміти домовлятися, бути хорошим учасником команди).

Виходячи з вищесказаного, можна виділити “рамки емоційної компетентності”.

1. Особиста компетентність (визначає те, як ми “управляємо” собою).

Усвідомлення самого себе:

- емоційне усвідомлення: зрозуміти свої почуття і те, як вони на нас впливають;
- точна самооцінка: знати і розуміти свої сильні і слабкі сторони;
- упевненість: розвинені почуття власної гідності і можливостей.

Здатність управляти собою :

- самоконтроль: не допускати виплеску імпульсів і агресії;
- чесність: тримати високі стандарти порядності і гідності;
- відповідальність: завжди розуміти, що тільки ви повинні звітувати і відповідати за свої результати;
- можливість пристосовуватися: гнучкість під час змін;
- новаторство: почувати себе комфортно і відкрито підходити до нових ідей, інформації.

Зацікавленість:

- прагнення до вищих досягнень: увесь час підтримувати або піднімати стандарти і обирати “відмінно” як мету;
- відданість: близько і пристрасно сприймати завдання команди або компанії, брати участь “без залишку”;
- ініціатива: готовність використовувати (і створювати) можливості;
- оптимізм: домагатися поставленого, незважаючи на труднощі, не падати духом.

2. Соціальна компетентність (визначає, як будувати стосунки).

Співчуття:

- розуміти інших: “розпізнавати” почуття і погляди інших і активно цікавитися їх турботами;

- розвивати інших: розуміти потреби росту інших і покращувати їх можливості;
- орієнтація на надання послуг: передбачити, зрозуміти і задовольнити потреби інших;
- шанувати різні думки: бути в змозі отримати користь від того, що ми оточені абсолютно різними людьми;
- усвідомлення політичної ситуації: розуміти, де центри влади, що групи хочуть, як ставляться одна до одної.

Соціальні навички:

- уміння впливати на інших: наскільки ми в змозі переконувати;
- уміння спілкуватися: відкрито слухати і чітко передавати повідомлення;
- управляти конфліктами: уміння вести переговори і дозволяти критичні ситуації;
- лідерство: надихати і вести за собою окремих людей або групи;
- позитивно сприймати зміни: уміння ініціювати і управляти процесом змін;
- будувати формальні стосунки: надати стосункам атрибути, які можуть їх посилити й упорядкувати;
- співпраця: працювати з іншими на шляху до досягнення спільних цілей;
- уміння працювати в команді: допомогти побудувати синергетичні стосунки і командний дух.

Учені-психологи (Ю. Орлов, А. Холмогорова, Н. Гаранян, В. Петрушин та ін.) відмічають, що неефективне управління емоціями призводить до неврозів, порушення психічного, соматичного, фізичного здоров'я. Усунути негативний вплив емоцій можна за допомогою підвищення емоційної компетентності майбутніх фахівців.

Висновок. Отже, для того, щоб стати психологом-професіоналом, тобто емоційно компетентним, потрібно: займатися технікою, яка допоможе фахівцю жити справжнім моментом; ідентифікувати свої емоції; визначати джерело емоцій; уміти вибрати найбільш відповідний тип реакції.

Список використаних джерел

1. Андреева И. Н. Развитие эмоциональной компетентности педагогов [Текст] / И. Н. Андреева // Психология образования сегодня: Теория и практика : материалы Международной науч.-практ. конф.; под ред. С. И. Коптевой, А. П. Лобанова, Н. В. Дроздовой. – Минск, 2003. – С. 166–168.

2. Искандерова Ф.В. Эмоциональный интеллект как основа межличностного взаимодействия / Ф.В. Искандерова // Вестник КАСУ. Выпуск : ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ. – №1. – 2006. – С.130-134.
3. Корнєв М.Н., Коваленко А.Б. Соціальна психологія / М.Н. Корнєв, А.Б. Коваленко. – К., 1995. – 304 с.
4. Маркова А. К. Психология профессионализма [Текст] / А.К. Маркова. – М., 1996. – 308 с.
5. Мэй Р. Искусство психологического консультирования / Р. Мэй. – М., 1994. – 144 с.
6. Немов Р.С. Психологическое консультирование: [Учеб. для студ. вузов] / Р.С. Немов. – М.: Гуманит. изд. центр “ВЛАДОС”, 2001. – 528 с.
7. Овчарова Р.В. Справочная книга школьного психолога / Р.В. Овчарова. – М.: Просвещение, 1993. – 256 с.
8. Роджерс К.Р. Взгляд на психотерапию. Становление человека / К.Р. Роджерс. – М.: Прогресс, 1994. – 480 с.
9. Федорчук В.М. Соціально-психологічний тренінг “Розвиток комунікативної компетентності викладача”: [Навчальний посібник] / В.М. Федорчук. – Кам’янець-Подільський: Абетка, 2003. – 240 с.
10. Goleman D. Emotional intelligence. New York : Bantam Books. 1995.
11. Saarni C. Emotional competence: How emotions and relationships become integrated. In : R. A. Thompson (ed.), Nebraska Symposium on Motivation. 1990. Vol. 36. Socioemotional development (P. 115–182).

The article presents the analyses of the emotional sphere of a personality. The main role is given to the emotional competence, which is the professionally meaningful quality in the work of the psychologist.

Key words: emotional sphere, emotional competence, emotional intellect, emotional self-regulation, empathy, requirements to the work of the psychologist.

Отримано: 1.03.2012 р.