

ТРЕНІНГ ЕМОЦІЙНОЇ КОМПЕТЕНТНОСТІ ТА ЕФЕКТИВНОЇ МІЖСОБИСТІСНОЇ ВЗАЄМОДІЇ: СТРУКТУРА ТА РЕЗУЛЬТАТИ АПРОБАЦІЇ

Висвітлено зміст та структуру авторського тренінгу емоційної компетентності та ефективної міжособистісної взаємодії, а також результати його апробації для учнів професійно-технічних навчальних закладів професій типу «людина-людина».

Ключові слова: управління емоціями, емоційна компетентність, соціально-психологічний тренінг, професійна підготовка.

I. Matiykiv

EMOTIONAL COMPETENCE AND EFFECTIVE INTERPERSONAL INTERACTION TRAININGS: STRUCTURE AND TESTING RESULTS APPROBATION

The article highlights the content and structure of the author's emotional competence and effective interpersonal interaction trainings as well as the results of testing these among students in vocational schools dealing with «people-oriented» professions.

Keywords: managing emotions, emotional competence, social and psychological training, vocational training.

Постановка проблеми. Входження України до західноєвропейського освітнього і наукового простору на засадах, визначених Болонським процесом, супроводжується зростанням вимог до рівня професійної компетентності майбутніх фахівців як гаранта конкурентоспроможності на ринку праці

та поліпшення економічних досягнень. 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 області, в якій здійснюється робота, а також бути підготовленим до ефективною 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 їхні емоційні стани і потреби, надавати емоційну підтримку, знаходити індивідуальні підходи, емоційно адекватно реагувати на гнів, невдоволення, критику з боку інших, зберігати рівновагу в конфліктних ситуаціях тощо.

З огляду на сказане, необхідною умовою успішної професійної діяльності представників професій типу «людина-людина» є їхня психологічна культура, зокрема, емоційна компетентність. Підвищення рівня психологічної культури є важливими завданнями сучасної професійної освіти, актуальними для професійного становлення і особистісного розвитку майбутніх фахівців.

Аналіз останніх досліджень. 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. Ольшанікової, А. Сухарева, О. Чебикіна, О. Яковлевої та ін.; емоційному інтелекту присвятили увагу Р. Бар-Он, Д. Гоулмен, Д. Люсин, Дж. Мейер, П. Селовей, Д. Карузо та ін. Також у літературі охарактеризовані різні види компетентностей, що знаходяться в тісному взаємозв'язку з психологічною культурою особистості та емоційною компетентністю, а саме: соціальна (Л. Лепіхова, В. Ромек, Г. Сивкова), комунікативна (Ю. Жуков, Ю. Ємельянов, Є. Кузьмін, Т. Ніколаєва, Л. Петровська, Є. Сидоренко), соціально-психологічна (А. Кох), психологічна (А. Деркач, В. Зазикін, Л. Мітіна) та ін.

Аналіз наукових 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 за час оволодіння професією. На наш погляд, основою такої психолого-педагогічної технології може слугувати соціально-психологічний тренінг (СПТ). СПТ надає можливості за порівняно короткий час вирішити завдання інтенсивного формування й розвитку професійно значущих навичок і

умінь¹. Включення тренінгу в процес професійної підготовки, мета якого – підвищення її якості, проте слід констатувати, що масштаби і форми впровадження СПТ у систему освіти не відповідають його психолого-педагогічному потенціалу.

Цій проблемі й присвячений запропонований авторський тренінг емоційної компетентності та ефективної міжособистісної взаємодії.

Виклад основного матеріалу. Зміст та структура тренінгу емоційної компетентності та ефективної міжособистісної взаємодії (скорочений варіант).

І. Вступна частина. Тренінг починається зі вступної частини, яка містить: привітання, знайомство, оголошення цілей тренінгу, виявлення очікувань учасників, погодження норм взаємодії, вправи на розігрів і позитивне налаштування.

1. Притча «Відстань» як своєрідний епіграф до роботи над темою тренінгу. У притчах, казках, афоризмах закладені цінні уроки, які допомагають отримати доступ до знання закономірностей Світу, а «словам потрапити прямо в серце».

Якось учитель запитав своїх учнів:

– Чому, коли люди сваряться, вони кричать?

– Тому, що втрачають спокій, – сказав один.

– Але навіщо ж кричати, якщо інша людина знаходиться з тобою поряд? – запитав учитель. – Чи не можна з нею говорити тихо? Навіщо кричати, якщо ти сердитий?

Учні пропонували свої відповіді, але жодна з них не влаштувала учителя. Зрештою він пояснив:

– Коли люди невдоволені одне одним і сваряться, їхні серця віддаляються. Для того, щоб скоротити цю відстань і почути одне одного, їм доводиться кричати. Що більше вони гніваються, то голосніше кричать.

– А що відбувається, коли люди закохуються? Вони не кричать, навпаки, говорять тихо, бо їхні серця знаходяться дуже близько. А коли закохуються ще сильніше, що відбувається? – продовжував учитель. – Не говорять, а тільки перешіптуються і стають ще ближчими у своїй любові. Згодом навіть шепіт стає зайвим. Вони лише дивляться одне на одного і усе розуміють без слів.

Для того, щоб спонукати учасників до обговорення, достатньо поставити їм запитання: «Як гадаєте, про що ця притча?» або «Як ця притча пов'язана з темою тренінгу?». Цей тренінг про те, як налагоджувати гар-

¹ 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. – С. 561.

монійні стосунки з довкіллям, як управляти своїми емоціями так, щоб почуватися щасливою людиною і досягнути в житті бажаного.

2. Знайомство. Звичайно, можна познайомитися стандартно, попросивши учасників по чергово назвати себе і надати коротку інформацію: досвід участі в тренінгах, ставлення до теми тренінгу тощо. Водночас важливо від початку тренінгу налаштувати учасників на активну спільну роботу та залучити їх до творчої діяльності, тому краще знайомитися за допомогою нестандартних і веселих вправ на тему тренінгу².

3. Погодження норм взаємодії в групі. Для злагодженої роботи групи пропонується запровадити певні норми, які створюють атмосферу довіри, доброзичливості та творчої співпраці, й дотримуватись їх. Основні норми пропонує ведучий і записує їх на фліпчарті після обговорення та погодження з групою³. *Рекомендовані норми:* цінувати час; бути уважними і присутніми «тут і тепер»; правило додавання; позитивно мислити; персоніфікувати висловлювання; акцентувати мову почуттів; надавати конструктивний зворотний зв'язок; правило «Стоп»; дослідницька позиція; конфіденційність.

4. Місяць – сонечко. Корисною і необхідною вправою на тренінгу є виявлення сподівань учасників, яка конкретизує цілі тренінгу, спрямовує роботу групи, допомагає почати навчання на базі вже отриманих знань і досвіду учасників. Стандартними для виявлення сподівань є такі запитання: «Про що ви хотіли б дізнатися, чого навчитися на цьому тренінгу?», «Які конкретні вміння та навички хотіли б засвоїти?». Для наочної презентації очікувань можна використовувати різні метафори, наприклад, такі: «річка з перешкодами», «дерево й плоди», «зернятко і квіти», «сонечко та місяць».

Психолог малює коло, що символізує місяць. Учасники пишуть на стікерах очікування від тренінгу. Потім по чергово виходять до фліпчарту, зачитують їх і наклеюють усередині кола. Наприкінці тренінгу учасники записують власні здобутки на жовтих стрічках, що символізують сонячні промінчики, і приклеюють їх до кола. Відбулася символічна трансформація місяця у сонечко, запитів і проблем – у здобутки. Місяць у цій вправі є метафорою «сфери незнання» («Чого ми не знаємо, але хочемо знати»), а сонечко символізує сферу знань («Що довідалися, якого досвіду набули»). Наприкінці тренінгу учасники пригадують власні

² Матійків І. М. Основи тренерської майстерності : навч.-метод. посіб. / І. М. Матійків, А. І. Якимів, Т. Г. Черняк. – Львів : Манускрипт, 2012. – С. 64-72.

³ Матійків І. М. Математична культура як ресурс життєтворчості особистості : мотиваційний тренінг : метод. посіб. / І. М. Матійків. – Львів : Манускрипт, 2010. – С. 10-12.

очікування та через зворотний зв'язок повідомляють, наскільки вони справилися.

II. Основна частина. Основна частина тренінгу спрямована на активне вивчення учасниками теоретичного матеріалу з тематики тренінгу та вдосконалення практичних навичок ефективної міжособистісної комунікації та управління емоціями.

5. Мудрі думки. Психолог пропонує кожному учаснику взяти одну (чи декілька) карток з написаними на них думками, прочитати й дати короткий коментар у контексті теми тренінгу (картки з «мудрими» висловленнями готуються заздалегідь). Результатом виконання цієї вправи є записаний на фліпчарті перелік важливих комунікативних умінь, наприклад: вміння слухати, управляти емоціями у спілкуванні, тактовно висловлювати претензії та невдоволення, розуміти підтекст, надавати емоційну підтримку іншим, формулювати запитання, співпрацювати, вирішувати конфліктні ситуації, володіти засобами невербальної комунікації.

6. Самооцінка комунікативних навичок. Психолог малює на фліпчарті «драбинку комунікативної майстерності». Знизу догори рівень майстерності зростає. *Завдання учасників* – відповідно до власних уявлень визначити «свій» щабель і намалювати на ньому себе.

Легко чи важко було знайти своє місце на драбинці?

Які асоціації, думки, почуття виникають, коли дивитися на цей малюнок?

Який рівень майстерності характерний для більшості учасників?

Комунікативного досвіду людина набуває під час безпосередньої взаємодії з іншими людьми.

7. Налагодження контакту. Учасники стоять у колі. Їм пропонується налагодити з кимось контакт будь-яким способом (наприклад, підморгнути) і помінятися з цією людиною місцями. Вправа продовжується.

Що, на вашу думку, є найважливішим при налагодженні контакту?

Які способи привітання можна використовувати в різних ситуаціях?

Як створити позитивне перше враження?

Як завоювати довіру в перші хвилини спілкування? Як можна розпочати ділову бесіду?

При налагодженні контакту важливу роль відіграють невербальні засоби спілкування, наприклад: усмішка, відкриті долоні, нахил уперед, оптимальна для співрозмовника дистанція.

8. Неуважний слухач. Мислителі Стародавньої Греції говорили, що «два вуха й один язик дані людині для того, щоб вона більше слухала і менше говорила». Один з найкращих способів усвідомлення важливості уважного слухання – відчуті протилежне, тобто погане слухання. Для виконання вправи учасники об'єднуються в пари. Їм пропонується почерго-

во протягом хвилини розповісти партнеру цікаву історію зі свого життя, в той час співрозмовник всіма засобами вдає, що не слухає.

Як ви себе почували в ролях промовця (якого не слухали) / неуважного слухача?

Чи є синонімами слова: «мовчати», «слухати»? Коли мовчання є золотом?

Чому важливо слухати співрозмовника уважно?

Як невербально підтримувати промовця?

Наскільки уважне слухання може допомагати в професійній діяльності?

Після обговорення психолог пропонує учасникам визначити ознаки уважного і неуважного слухача, записує їх на фліпчарті у дві колонки.

Слухати і чути – це активний процес, який вимагає повного включення та зосередження. Активне слухання передбачає використання таких прийомів: *заохочення* – невербальна підтримка співрозмовника; *уточнення* – формулювання запитань до почутого; *перефразування* – формулювання почутої думки іншими словами; *резюмування* – підведення підсумків; *віддзеркалення почуттів* співрозмовника.

9. Як зрозуміти співрозмовника. У середині кола двоє добровольців сидять один навпроти одного. Між ними на підлозі лежить аркуш з цифрою 9 (6) без крапки. Психолог запитує кожного добровольця, яку цифру він бачить. Цифра одна, а відповіді дві. Хто правий? Поміняйтеся місцями.

Що ви тепер бачите? Що відбулося?

Що допомагає зрозуміти співрозмовника, його думки, емоції?

Зрозуміти співрозмовника допомагає вміння поставити себе на його місце, поглянути на ситуацію його очима. Важливо поважати думку іншої людини, навіть, якщо ви з нею не погоджуєтесь.

10. Підкреслення значущості партнера. Більшість людей задоволені, коли їхні зусилля помічають, а заслуги і досягнення визнають. Попрактикуємося в переданні кожному учаснику важливого повідомлення про те, що до нього ставляться з повагою і високо цінують його внесок у спільну роботу. Кидаючи м'яч іншому учаснику, скажіть йому комплімент стосовно його комунікативних умінь. Наприклад: «Сашко, я захоплююсь твоїм умінням чітко і конкретно висловлювати думку», «Я вдячний тобі за те, що вмієш вислухати в потрібний момент» тощо. Той, кому призначений м'яч, дякує за комплімент і кидає його наступному учаснику. Вправа виконується доти, доки м'яч не побуває у кожного.

11. Словник емоцій та почуттів. Іноді важко повідомити про свої емоції, підібрати «правильні слова». Попросіть учасників пригадати слова, які вживаються для опису емоцій та почуттів, запишіть їх на фліпчарті. Результатом роботи є укладання словника емоцій та почуттів, який відображає

емоційний досвід групи, наприклад: азарт, байдужість, вдячність, вина, втома, гнів, задоволення, захоплення, здивування, злість, інтерес, надія, нетерпіння, образа, піднесення, радість, ревності, самотність, сором, страх, тривога, щастя.

Яких емоцій названо більше: позитивних чи негативних? Чому?

Які емоції наснажують людину? Які емоції позбавляють сил?

Який взаємозв'язок існує між думками, емоціями та поведінкою?

Кожна мить життя є емоційно забарвленою. У мові є достатньо слів, за допомогою яких можна висловити емоції і почуття. Фіксувати емоцію, ідентифікувати і висловлювати її коректно – означає управляти нею.

12. Міняємося місцями. Учасники сідають на стільці у коло. Стільців має бути на один менше, ніж учасників. Тренер починає (на момент початку вправи тренер не має стільця) вправу словами «Поміняйтесь місцями ті, хто, коли (емоція), робить (дія)...». Учасники, що мають названу ознаку, швидко мінються місцями. Той, хто не встигає зайняти вільне місце, стає ведучим. *Приклади:* поміняйтесь місцями ті, хто коли сердиться, гримає дверима; коли ображається, не дивиться в очі; коли радіє, готовий обійняти весь світ; коли страшно, втікає. Виконання вправи дає змогу учасникам усвідомити взаємозв'язок між емоціями та вчинками, виявити стереотипні емоційні реакції.

Які емоційні реакції характерні для більшості з вас?

Чи існує взаємозв'язок між емоціями і діями?

Які групи емоційних реакцій можна виокремити?

Стереотипні способи емоційного реагування: *необдуманий спалах емоцій* – «вибух»; *уникання* – це спосіб давати раду емоціям, відволікаючись від них за допомогою усіляких розваг; *пригнічення*. Гамуючи власні почуття, забороняємо собі бути емоційними, і можемо взагалі втратити здатність відчувати. Пригнічуючи негативні емоції, гамуємо і позитивні: ніжність, любов, радість, щастя. *Конструктивно управляти емоціями означає:*

- зафіксувати емоцію, подумки назвавши її (злість, розчарування, пригніченість, сум, страх, неспокій, розгубленість тощо);
- взяти відповідальність за свою емоційну реакцію. Переживати чи не переживати конкретну емоцію – це власний вибір. Ніхто інший не може примусити вас реагувати в той чи інший спосіб;
- з'ясувати причини виникнення емоції. Емоційний самоаналіз та усвідомлення проблеми зменшують інтенсивність емоції – це психологічна закономірність;
- обрати емоційну реакцію, адекватну ситуації;
- і лише в разі необхідності – стримати «емоційну бурю».

Отже, управляти емоціями – означає обрати серед широкого спектру можливих у конкретний момент емоційних реакцій таку, яка допоможе

ефективно працювати і взаємодіяти з людьми. Емоції можуть як зміцнювати стосунки (наповнювати спілкування живими фарбами, розширювати можливості взаєморозуміння, давати змогу «зазирнути» у внутрішній світ іншої людини), так і руйнувати їх. Емоційно компетентна людина є господарем власних емоцій: може оцінити ситуацію з різних позицій, спрогнозувати варіанти емоційних реакцій й обрати найкращий з них⁴.

13. Висловлення і сприймання критики. Критика – закономірна і невід’ємна частина нашого життя. Існує достатньо багато прийомів сприймання і висловлення критики, що свідчать про високу психологічну культуру та допомагають зберегти стосунки комфортними.

Учасники об’єднуються в три малі групи, кожна з яких отримує окреме завдання – написати рекомендації на тему: «Як реагувати на справедливую критику?», «Як реагувати на несправедливу критику?», «Як конструктивно висловлювати критику?». Через 10-15 хв. лідери груп презентують результати спільної роботи.

Критика, висловлена співрозмовником, може бути цінною інформацією, поштовхом до важливих змін.

14. Розв’язуємо вузол. Для виконання цієї вправи оберіть одну чи кілька пар учасників. Візьміть мотузку завдовжки близько метра, посередині кожної зав’яжіть вузол і роздайте їх обраним парам учасників. Інші виконують ролі спостерігачів. Попросіть кожного учасника пари тягнути кінець мотузки на себе, намагаючись перетягнути суперника на свій бік. Через 10 сек. попросіть учасників розв’язати вузол.

Що, на вашу думку, символізує вузол на мотузці?

Що ви переживали, коли намагалися перетягнути супротивника?

Чи легко було потім розв’язати вузол?

Який вплив емоцій на процес вирішення конфліктів?

Що варто зробити співрозмовникам, аби вирішити комунікативну проблему?

Вузол на мотузці символізує комунікативну проблему. Прагнення учасників розв’язати проблему собі на користь (тягнути у свій бік) ускладнює ситуацію. До того ж, процес протистояння супроводжується негативними емоціями, які його поглиблюють. Значно легше «розв’язати вузол», якщо зробити «крок назустріч». Психологічна готовність до співпраці, поступок і компромісів з боку обидвох партнерів, гнучкість поведінки дають змогу налагоджувати й підтримувати продуктивні взаємини, допомагають вирішувати різні комунікативні ситуації, сприяють взаєморозумінню й злагоді. Ця коротка вправа актуалізує багато тем,

⁴ Рейнольдс М. Коучинг : эмоциональная компетентность / Марша Рейнольдс ; [пер. с англ.]. – М. : Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. – С. 92.

наприклад: взаємостосунки, вирішення конфліктів, ведення перемовин, управління емоціями.

15. Вираження емоцій у мовній інтонації.

I. Учасникам пропонується поекспериментувати: по колу вимовити ту саму фразу чи слово з різною інтонацією та швидкістю, наприклад: «Алло», «Скільки можна тебе чекати?», «Сьогодні сонячний день», «Молодець». Можна запропонувати такі варіанти висловлення фрази: із задоволенням, радістю, гордістю, роздратуванням, злістю, захопленням, натхненням, сумом, страхом, байдужо, напористо, впевнено, оптимістично, песимістично, грайливо, сумніваючись, з почуттям вини, ніби ви втомлені, закохані, швидко – повільно, монотонно – енергійно, з паузами і без них.

II. Кожен учасник отримує картку, на якій написана одна з фраз (Радий вас бачити! Спасибі за роботу. Приходьте завтра. Я в захопленні. Спасибі, мені дуже приємна ваша увага. Було приємно з вами поговорити. Дякую за комплімент. Дуже вам вдячний. Ціную вашу наполегливість. Мені це дуже подобається). Завдання в тому, щоб сказати одну і ту саму фразу, надаючи їй спочатку прямий, потім протилежний зміст за допомогою інтонації.

Які емоції легше / важче передавати інтонацією голосу?

Які емоції легше / важче розпізнати за інтонацією голосу?

Чи є у вас власні спостереження стосовно того, що означають різні інтонації?

В яких випадках довіряємо невербальним засобам спілкування (жестам, міміці, інтонації), а лише потім – змісту слів?

Будь-яку думку можна висловити з різною інтонацією. Інтонація голосу сигналізує не лише про емоційний стан, ставлення до співрозмовника, до почутого, а й глибинні особистісні характеристики людини.

16. Техніка «Я-повідомлення». Вміння конструктивно повідомити співрозмовнику про свої переживання, бажання, потреби є важливою складовою емоційної компетентності. «Я-повідомлення» є запрошенням до відвертого обговорення можливих шляхів досягнення бажаних змін, без звинувачень і вимог щось змінити. Ця техніка передбачає опис почуттів, конкретної поведінки, яка до них спонукала, та інформацію про вирішення ситуації.

Схема «Я-повідомлення»: *Я відчуваю ... (емоція); коли ... (поведінка); і я хочу ... (бажаний результат).*

Учасникам пропонується перетворити «Ти-повідомлення» (наприклад: «Ти завжди спізнюєшся», «Ти постійно залишаєш папери на моєму столі», «Ти ніколи не виконуєш свої обов'язки, я мушу все робити замість тебе») в «Я-повідомлення».

Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати співрозмовника. Уміле використання техніки «Я-повідомлення» для висловлення негативних емоцій допомагає у саморегуляції поведінки, знижує напругу в стосунках, сприяє налагодженню взаємин.

17. Емоційне підзарядження. Свою вдачу людина передає мовою тіла, радість, задоволення та інші емоції виражає мімікою, рухами рук, ніг, навіть співом. Учасникам пропонується стати в коло і пригадати, яким саме способом (якими рухами, звуками) вони виражають свої позитивні емоції. Потім кожен учасник по колу виконує рух, а всі решта його повторюють.

Як себе зараз відчуваєте? Чи змінився ваш емоційний стан? Що відбулося в процесі виконання цієї вправи?

Ви ознайомилися з однією з технік «емоційного підзарядження». Запам'ятайте рухи, слова, мелодії, які позитивно впливають на ваш настрій і використовуйте їх для управління емоційним станом.

III. Завершальна частина. Порівняння отриманого досвіду з очікуваннями, підведення підсумків, позитивний та яскравий ритуал прощання.

Обґрунтування отриманих результатів дослідження. Для апробації тренінгу використовувалася модель формувального експерименту. У дослідженні взяли участь учні професійного ліцею торгівлі та сфери послуг м. Львова (60 осіб), Львівського вищого професійного училища ресторанного сервісу і туризму (54 осіб), з яких було сформовано експериментальну і контрольну групи. Для оцінки ефективності тренінгу до початку і після його завершення проведено психодіагностику із застосуванням методик діагностики емоційного інтелекту МЕІ (М. Манойлова), управління міжособистісними конфліктами (Д. Ветен, К. Камерон), «Продуктивність вербалізації емоцій»⁵. Показниками ефективності тренінгу слугували: зміни психодіагностичних показників методик у контрольній і експериментальній групах (див. таблицю), а також результати анкетування, опитування, інтерв'ювання учасників тренінгу.

⁵ Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2001. – 752 с.

Таблиця. Середньогрупові значення показників до і після тренінгу

Методика	Показники	Значення показників				Р-рівень значущості
		До тренінгу		Після тренінгу		
		Середнє	Станд. відх. Q	Середнє	Станд. відх. Q	
Діагностика емоційного інтелекту (МЕІ)	Інтегральний показник емоційного інтелекту	14,54	8,36	20,5	5,56	0,04
Управління міжособистісними конфліктами (Д. Ветен, К. Камерон)	Попередження виникнення невдоволення	27,35	9,63	34,2	7,45	0,043
	Реакція на критику	29,61	8,71	35,3	6,45	0,045
	Роль посередника у вирішенні конфлікту	31,88	9,98	32,3	8,62	0,07
	Заг. показник сформованості конфліктологічних умінь	89,61	30,55	110	28,76	0,043
Продуктивність вербалізації емоцій	Продуктивність вербалізації емоцій	9,56	2,45	12,5	2,25	0,05

В експериментальній групі зареєстровані статистично значущі відмінності (за критерієм Вілкоксона) таких показників: емоційний інтелект, попередження виникнення невдоволення, реакція на критику, сформованість конфліктологічних умінь, продуктивність вербалізації емоцій. У контрольній групі статистично значущих відмінностей у даному спектрі показників зареєстровано не було.

Висновки. Отримані результати дослідження засвідчують позитивні зміни рівня умінь управляти емоціями в експериментальній групі, що підтверджує ефективність запропонованої програми. Впровадження тренінгу емоційної компетентності та ефективної міжособистісної взаємодії у навчальний процес при підготовці майбутніх фахівців професій типу «людина-людина» сприятиме підвищенню їхньої професійної та життєвої компетентності, успішнішому функціонуванню в професійному середовищі й суспільстві.

Література

1. Ильин Е. П. Эмоции и чувства / Е. П. Ильин. – СПб. : Питер, 2001. – 752 с.
2. Матійків І. М. Математична культура як ресурс життєтворчості особистості : мотиваційний тренінг : метод. посіб. / І. М. Матійків. – Львів : Манускрипт, 2010. – С. 10-12.
3. Матійків І. М. Основи тренерської майстерності : навч.-метод. посіб. / І. М. Матійків, А. І. Якимів, Т. Г. Черняк. – Львів : Манускрипт, 2012. – С. 64-72.
4. 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. – С. 561.
5. Рейнольдс М. Коучинг : эмоциональная компетентность / Марша Рейнольдс ; [пер. с англ.]. – М. : Центр поддержки корпоративного управления и бизнеса, 2003. – С. 92.