

УДК 159.923.2

*Ірина Матійків*

**ЗАСТОСУВАННЯ МОДЕЛІ Р. ДІЛТСА  
У ПРОЦЕСІ ФОРМУВАННЯ ВМІНЬ УПРАВЛЯТИ ЕМОЦІЯМИ  
У ПРОФЕСІЙНІЙ ДІЯЛЬНОСТІ МАЙБУТНЬОГО ФАХІВЦЯ  
ПРОФЕСІЙ ТИПУ “ЛЮДИНА – ЛЮДИНА”**

Кожна професія ставить певні вимоги до особистості працівника, його знань, умінь і навичок. Невід’ємними складовими професіоналізму фахівця професій типу “людина – людина” є вміння налагоджувати емоційно-сприятливу атмосферу контакту й управляти емоціями у процесі спілкування, тактовно реагувати на невдоволення з боку співрозмовника, розуміти підтекст висловленого, надавати емоційну підтримку, нейтралізувати емоційно напружені ситуації та вирішувати конфліктні, володіти засобами вербальної та невербальної комунікації, оптимістично мислити тощо.

Важливою умовою професійного становлення майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” є їхня психологічна підготовка до конструктивної міжособистісної взаємодії та емоційно розумної поведінки з урахуванням характеру й умов майбутньої професійної діяльності. Цілеспрямоване тренування й удосконаленням комунікативних і емоційних умінь учнів професійно-технічних навчальних закладів (ПТНЗ) сприятиме зниженню стресогенних і конфліктних ситуацій, підвищенню рівня свідомого контролю за перебігом психічних процесів, конструктивному виконанню повсякденних професійних завдань у майбутньому, збереженню психічного здоров’я та профілактиці “професійного вигорання”.

З огляду на сказане, професійна підготовка фахівців професій типу “людина – людина” вимагає особливого зосередження на розвитку їхніх емоційних здібностей і вмінь управляти емоціями у професійній діяльності.

Дослідженню емоцій, взаємозв’язку емоційної та когнітивної сфер психіки, присвячені наукові праці вітчизняних і зарубіжних психологів (І. Андрєєвої, Р. Бар-Она, Г. Бреслава, Г. Горскової, Д. Гоулмена, У. Джеймса, О. Запорожця, В. Зінченко, І. Зязюна, К. Ізарда, Д. Карузо, О. Кульчицької, Д. Люсіна, Дж. Меєра, Е. Носенко, А. Ольшаннікової, А. Ребера, П. Селовея, А. Сухарєва, В. Татенко, О. Чоботара, О. Елькінбарда, О. Яковлевої та ін.)

Наукове розв’язання проблеми сутності та специфіки культури емоцій подано в наукових доробках Б. Додонова, Г. Костюка, Є. Пе-

черської, В. Семиченко, М. Телешевської, О. Чебикіна. Особливості прояву культури почуттів і засоби її формування відображені у працях Т. Антоненко, Л. Коваль, О. Лука, Г. Шевченко та ін.

Незважаючи на певну увагу науковців до вивчення й аналізу зазначеної проблеми, формування у фахівців професій типу “людина – людина” умінь управляти емоціями у професійній діяльності досі не стало предметом спеціального дослідження. Внаслідок цього залишається нерозробленою низка важливих для теорії та методики навчально-виховної роботи питань. Окремої уваги потребує розробка концепції та психолого-педагогічної технології формування емоційних умінь і готовності до усвідомленого емоційного реагування у стандартних і емоційно-генних ситуаціях професійної діяльності майбутніх фахівців.

Мета статті – розкрити сутність поняття “управління емоціями у професійній діяльності” майбутніх фахівців професій типу “людина – людина”, описати основні положення технології формування психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування, висвітлити можливості застосування моделі Р. Ділтса в концепції формування вмінь управляти емоціями.

Важлива роль емоцій і почуттів людини підкреслювалася як стародавніми мислителями (Геракліт, Марк Аврелій, Платон, Піфагор та ін.), так і сучасними філософами, психологами та педагогами. Свідченням зростаючого інтересу вчених до вивчення людських емоцій є поява тенденцій до використання в дослідженнях таких категоріальних концептів, як емоційна розумність (Е. Носенко, Н. Коврига), емоційне самоусвідомлення (О. Власова), емоційне мислення (Г. Майєр), емоційна креативність (Дж. Ейверілл), емоційна зрілість (А. Чебикін, І. Павлова), емоційна компетентність (К. Саарні), емоційний інтелект (П. Селовей, Дж. Майєр).

У зарубіжній психології емоційний інтелект визначають як групу когнітивних здібностей і вмінь (наприклад, розпізнавати власні емоції та інших людей, використовувати емоції для підвищення ефективності розумової діяльності, розуміти значення емоцій, управляти емоціями) [6, с. 189], як поєднання ментальних здібностей і особистісних характеристик [3, с. 266-269], як поєднання когнітивних, особистісних і мотиваційних рис [5, с. 363-388].

З поняттям емоційного інтелекту тісно пов’язане поняття емоційної компетентності, яке впровадила у психологію К. Саарні. Емоційна компетентність містить такі здібності й уміння: усвідомлення власних емоційних станів; розпізнавання емоцій інших людей; використання емоцій і форм їх вираження, прийнятих у певній культурі; включення у пережи-

вання інших людей; розуміння, що внутрішній емоційний стан не обов'язково відповідає зовнішньому вираженню, а висловлення власних емоцій впливає на співрозмовників; управління своїми негативними переживаннями з використанням стратегії саморегуляції; усвідомлення, що характер стосунків певною мірою визначається тим, як співрозмовники висловлюють одне одному емоції; емоційна адекватність [1, с. 80-85].

Російський психолог І. Андреева визначає емоційну компетентність як “сукупність знань, умінь і навичок, що дозволяють ухвалювати адекватні рішення і діяти на основі результатів інтелектуальної обробки зовнішньої та внутрішньої емоційної інформації” [2, с. 56-66].

Незважаючи на різні визначення сутності та структури емоційного інтелекту/компетентності змістовою характеристикою цих понять, яка об'єднує перелічені теорії, є сукупність здібностей і вмінь розуміти й управляти власними емоціями й інших людей.

Поняття “управління емоціями у професійній діяльності” розглядаємо як уміння фахівця свідомо обирати професійно доцільну емоційну реакцію залежно від комунікативної ситуації та конструктивно реалізувати її в діях, поведінці, вчинках. Іншими словами, управління емоціями полягає в усвідомленому емоційному реагуванні.

Вважаємо, що опанування мистецтвом управління емоціями передбачає формування психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування (“неможливо навчатися навігації під час шторму”), що сприятиме налагодженню і поліпшенню взаємодії з людьми, збереженню психологічного здоров'я, конструктивному вирішенню професійних завдань у майбутньому, ефективності й результативності праці. Адже більшість комунікативних труднощів зумовлюється недостатньою психологічною готовністю до усвідомленого емоційного реагування як у звичайних, так і в емоціогенних ситуаціях професійної діяльності.

Психологічна готовність до усвідомленого емоційного реагування пов'язана з переробкою особливого типу інформації – емоційної – і характеризується наявністю у фахівця взаємопов'язаних і взаємозумовлених ціннісних настанов, емоційного досвіду, особистісних якостей, знань із галузі психології, навичок і вмінь, які знаходять вияв в ухваленні емоційно розумних рішень, здійсненні доцільних дій адекватно до професійної ситуації та забезпечують успішність процесу управління емоціями.

Формування психологічної готовності та вдосконалення умінь управляти емоціями передбачає цілеспрямовану роботу над собою: своїми думками й переконаннями, емоціями і тілесними реакціями (світоглядна, інтелектуальна, емоційна, психофізіологічна саморегуляція). Тут виникає два важливі

питання. Перше з них полягає у визначенні тих індивідуально-психологічних якостей, умінь, які слід розвивати, щоб уміло і свідомо управляти емоціями, а також цінностей і переконань стосовно себе і довкілля, які формують психологічну готовність до усвідомленого реагування. Друге питання охоплює технологічний бік справи, тобто яким чином формувати психологічну готовність до усвідомленого емоційного реагування, розвивати, вдосконалювати емоційні уміння, асертивну поведінку, систему переконань і цінностей емоційно компетентної людини. Вирішення другого питання потребує розроблення концепції та методики формування психологічної готовності до усвідомленого реагування й умінь управляти емоціями.

За результатами проведеного теоретико-експериментального дослідження розроблено критерії психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування, визначено напрями здійснення формувальних заходів. До критеріїв психологічної готовності віднесено: наявність знань із галузі психології стосовно емоційної сфери; внутрішній рівень суб'єктивного контролю, персональна відповідальність за емоційні реакції; об'єктивність сприйняття реальності; асертивність у поведінці й комунікації; адекватність самооцінки; позитивне мислення і мотивація досягнень; внутрішньоособистісні і міжособистісні емоційні вміння (емпатійні, рефлексивні, перцептивні, інтерактивні й ін.), усвідомлення життєвої позиції, переконань, цінностей і їх взаємозв'язку з процесом управління емоціями.

Розвинена емоційну самосвідомість, обізнаність про емоційну сферу особистості, сформованість внутрішньої готовності до ціннісного сприйняття життя і раціональної обробки емоцій свідчать про високий рівень психологічної готовності особистості до усвідомленого емоційного реагування. Для цих людей характерний переважно інтернальний тип суб'єктивного контролю: усвідомлення відповідальності за власні емоційні реакції, за процес і результат міжособистісної взаємодії, за своє життя загалом. Їм притаманне оптимістичне розуміння світу, інших людей і самих себе: 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. Відкритість до змін, толерантність до ситуацій невдачі та невизначеності, здатність до розумного ризику додає їм упевненості в собі.

Для людей цього рівня характерні висока самооцінка, здорова самокритичність, почуття власної гідності. Зазвичай, вони знають свої переваги і повноцінно їх використовують, а також, усвідомлюючи власні обмеження, з готовністю опановують нові знання і навички.

Люди з високим рівнем психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування добре розуміють власні емоції, а також переживання інших людей; легко налагоджують контакти з довкіллям, налаштовані на співпрацю, надають перевагу побудові стосунків на засадах поваги, чесності, відвертості емоційних переживань, відкриті й толерантні до тих поглядів і думок, які відрізняються від власних. Володіють вербальними і невербальними засобами комунікації, широким спектром емоційного реагування, вміють позитивно впливати на емоційну атмосферу комунікативного контакту, конструктивно захищати власні психологічні кордони, свою точку зору, зберігати самовладання у стресових ситуаціях. Для них характерні аутентичні й адекватні способи емоційної експресії: щире, спонтанне, невимушене і творче вираження емоцій і почуттів через міміку, жести, інтонацію голосу, рухові реакції адекватно до ситуації та соціокультурних норм.

У якості засобу формування психологічної готовності до усвідомленого емоційного реагування, умінь управляти емоціями, емоційних здібностей, які будуть сприяти підвищенню ефективності професійної діяльності, обрано соціально-психологічний тренінг.

Теоретичне обґрунтування методики проведення тренінгу найбільш доцільне в рамках системного підходу, який базується на єдності та взаємодії біологічного, психологічного і соціального рівнів розвитку людини з використанням гуманістичного, поведінкового та когнітивного напрямів психології. У процесі формування психологічної готовності до управління емоціями враховується тісний взаємозв'язок і взаємовплив тілесної, емоційної (переживання), когнітивної (оцінка), комунікативно-поведінкової сфер. Відповідно до системного підходу і зазначених психологічних напрямів тренінг має на меті актуалізацію здатності до розуміння емоцій, розвиток здібностей до рефлексії, емпатії, умінь розпізнавати власні емоції, найбільш повно виражати їх на вербальному і невербальному рівнях (гуманістичний напрям); навчання соціально прийнятним способам емоційної поведінки й експресивного реагування в різних ситуаціях професійної діяльності; ефективним прийомам управління власними емоційними станами, способам налагодження і підтримки спілкування та співробітництва з клієнтами, оволодіння прийомми саморегуляції та навичками самоконтролю (поведінковий напрям); формування способів мислення, яке стимулює розуміння емоцій і ефективно управління ними, переконань і цінностей емоційно компетентної людини (когнітивний напрям).

Теоретичною основою для розроблення програми тренінгу обрано модель логічних рівнів Р. Ділтса. Р. Ділтс адаптував ідеї визначних філо-

софів ХХ ст. Г. Бейтсена і Б. Рассела, сформулювавши на їх основі модель “нейрологічних рівнів” поведінки і змін, застосував її до розуміння побудови суб’єктивного світу людини, закономірностей процесу навчання, комунікації і тощо. Ця модель описує ієрархічний устрій психіки і дозволяє, проаналізувавши внутрішній світ особистості, вплинути на її ставлення до довкілля і поліпшити взаємодію з ним. Знання логічних рівнів і запитань до них дозволяє досить легко проводити самокоучинг для вирішення повсякденних життєвих завдань, вирішувати проблемні ситуації та конфлікти, налагоджувати комунікацію, мотивувати себе й інших, поліпшувати результати навчання/діяльності тощо.

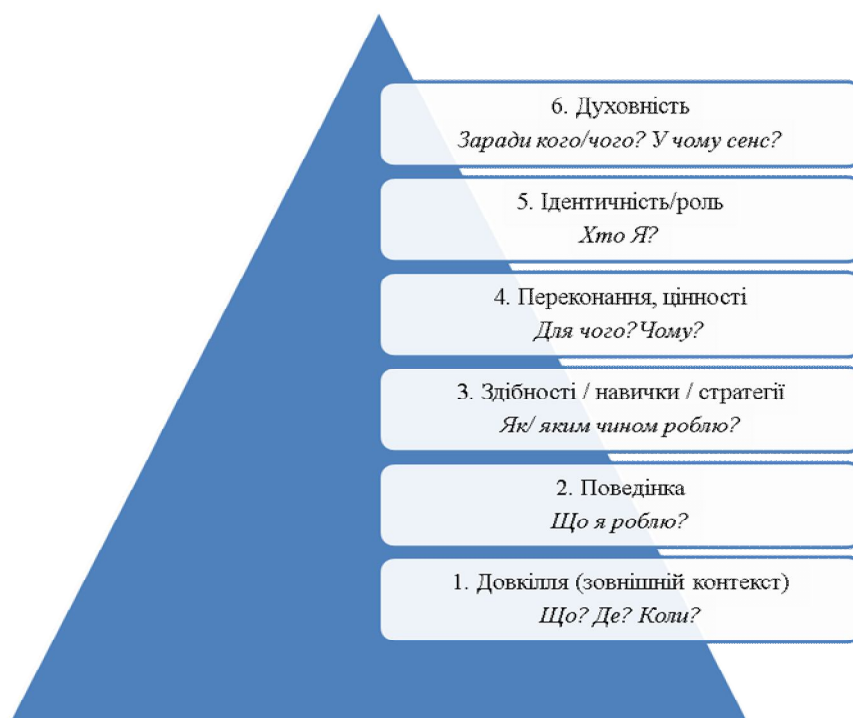
У цій статті розглядаємо можливості застосування моделі Р. Ділтса у концепції формування психологічної готовності до усвідомленого реагування, умінь управляти емоціями [4, с. 77-81].

Модель складається з шести рівнів, які можна унаочнити за принципом піраміди (рис. 1). Проаналізуємо більш детально рівні піраміди Р. Ділтса і визначимо передумови усвідомленого емоційного реагування на кожному з них.

1. *Довкілля* (рівень сприйняття, реакції). Це рівень реальності, що містить зовнішні умови, у яких проявляється поведінка і взаємодія людини. На рівні “довкілля” відбувається сприйняття ситуації, виникнення думок, емоцій, тілесних процесів, активізація інстинктів у разі небезпеки. Передумовою усвідомленого емоційного реагування на цьому рівні є об’єктивне сприйняття реальності (ситуації, зовнішнього впливу); компетентність у часі; відчуття персональної відповідальності за емоційний стан, думки, поведінку, події, що відбуваються, та вольова саморегуляція.

2. *Поведінка* (рівень дії). Рівень “поведінки” пов’язаний із реакціями, діями, діяльністю, вчинками у довкіллі. Цей рівень передбачає аналіз того, що робить людина, а також чого не робить у силу якихось причин. Запорукою успішного управління емоціями на цьому рівні є асертивність у поведінці та комунікації, гнучкість в управлінні емоційними реакціями залежно від ситуації.

3. *Здібності/навички/стратегії* (внутрішні спонуки поведінки, джерела руху) – певні здібності, уміння та навички, знання комунікаційних стратегій, алгоритмів дій. Саме вони зумовлюють вибір поведінки, передують і допомагають виконувати те чи інше завдання. Цей рівень передбачає оволодіння різними техніками саморегуляції (на психофізіологічному, емоційному і ментальному рівнях) і управління емоціями (на внутрішньоособистісному і міжособистісному рівнях); розвиток рефлексивних, емпатійних, перцептивних, інтерактивних умінь.



**Рис. 1. Логічні рівні за Р. Ділтсом**

4. *Переконавання/цінності* (рівень переконань, цінностей і мотивації) – погляди на життя, різні ідеї, які людина вважає правильними і використовує в житті як “точки опори”. Про свої переконання та цінності людина повідомляє, коли висловлює оцінки, судження, відповідає на запитання “чому вона так зробила?”. На цьому рівні важливе формування переконань, цінностей стосовно себе і світу, які допомагають зберігати емоційну рівновагу, зменшують тривожність і полегшують управління емоціями.

5. *Ідентичність/роль* – це базисне відчуття самого себе (Ким я є? Ким себе вважаю в цьому світі? Яка моя роль?), приналежності до певної групи, соціальна роль. Це глибинний рівень в ієрархії логічних рівнів Р. Ділтса. На цьому рівні людина усвідомлює, ким вона є чи ким вона не є. Рівень “Я” ідентичності визначає місію і створює переконання і цінності через самосвідомість. Відповідно до моделі Р. Ділтса, ідентичність ролі зумовлюється пріоритетними цінностями і переконаннями.

Уявлення людини про себе (“Я”-концепція), спосіб бачення світу і свого місця у ньому суттєво впливають на емоційний фон життя, уміння зберігати рівновагу й управляти емоційними реакціями. Важливими чинниками впливу на здатність управляти емоціями є адекватність самооцінки, усвідомлення себе аутентичною, конгруентною, емоційно грамотною людиною.

6. *Духовність або місія* (духовний рівень). На цьому рівні людина відчуває себе частиною більшої системи, яка простягається за межі “Я” і охоплює родину, робочий колектив, державу і весь світ. Цей рівень пов’язаний із відчуттям того, для кого і для чого призначені дії. Тут виникають бачен-

ня, сенс і мета дій, здібностей, переконань і рольової ідентичності. На цьому рівні людина ставить запитання: “Який мій сенс існування як людини”, “Який внесок у Світ можу зробити”, “Що залишу після себе?”.

Усвідомлення людиною себе як частини більшої системи, Всесвіту, прагнення до накопичення потенціалу позитивного ставлення до довкілля, безумовної любові до Світу, особистісне самовдосконалення; усвідомлення життєвих пріоритетів, уміння розставляти акценти у діях, стосунках, справах – основні якості, необхідні для управління емоціями на цьому рівні.

Кожен рівень у цій ієрархії пов’язаний із групами феноменів або досвіду, що знаходяться на попередньому рівні. Рольова ідентичність формується системою переконань і цінностей і відображається в ній. Кожне переконання і цінність пов’язані з певною групою здібностей, які, своєю чергою, – з паттернами поведінки, а поведінка – з умовами навколишнього середовища, зовнішнім контекстом. Отже, переконання і цінності емоційно компетентної людини реалізуються в житті через розвинені здібності та широкий репертуар поведінки і дій з урахуванням різних контекстів і умов.

Відповідно до моделі Р. Ділтса, авторський тренінг містить інтерактивні заняття такої тематики: “Управління емоціями як професійно важливі уміння фахівця професій типу “людина – людина”, “Світ навколо нас”, “Розвиток емоційних умінь: прийоми і техніки”, “Поведінка: пошук “золотої середини”, “Переконання і цінності як життєвий ресурс”, “Соціальні ролі. Ідентичність особистості”, “Особистість як частина Всесвіту”, “Складні комунікативні ситуації у професійній діяльності та їх вирішення”.

Методика проведення тренінгу управління емоціями у професійній діяльності ґрунтується на принципі поетапності розвитку групи, наступності у самопізнанні та самовдосконаленні, послідовності психологічного впливу на учасників тренінгу – від налагодження контакту з власними почуттями й емоціями до управління ними. Кожне наступне заняття є логічним продовженням попереднього, а у змістовому плані – підґрунтям наступного.

Таким чином, формування умінь управляти емоціями здійснюється під час психологічної підготовки у навчальному закладі відповідно до характеру й умов професійної діяльності та забезпечує їхню готовність до саморегуляції й усвідомленого емоційного реагування в стандартних і стресових ситуаціях навчальної та майбутньої професійної діяльності.

Перспективи подальшого дослідження вбачаємо в апробації науково обґрунтованої психолого-педагогічної технології формування емоційних умінь майбутніх фахівців професій типу “людина – людина” та перевірки її загальної ефективності у системі професійно-технічної освіти.



**Посилання:**

1. Андреева И. Н. Азбука эмоционального интеллекта / И. Н. Андреева. — С.-Пб. : БХВ-Петербург, 2012. — 288 с.
2. Андреева И. Н. Концептуальное поле понятия “эмоциональный интеллект” / И. Н. Андреева // Вопросы психологии. — 2009. — № 4. — С. 56—66.
3. Гоулман Д. Эмоциональное лидерство : Искусство управления людьми на основе эмоционального интеллекта / Дэниел Гоулман, Ричард Бояцис, Энни Макки; пер. с англ. — М. : Альпина Бизнес Букс, 2005. — 301 с.
4. Дилтс Р. НЛП – 2: поколение Next / Р. Дилтс, Дж. Делозье; пер. с англ. — С.-Пб. : Питер, 2012. — 320 с.
5. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory / R. Bar-On // Handbook of emotional intelligence / J. D. A. Parker (eds.). — San Francisco: Jossey-Bass, 2000. — P. 363—388.
6. Salovey P. Emotional intelligence / P. Salovey, J. D. Mayer // Imagination, Cognition, and Personality. — 1990. — V. 9. — P. 185—211.

**References (transliterated and translated):**

1. Andreeva I. N. Azbuka emotsionalnogo intellekta (The ABCs of emotional intelligence). St. Petersburg., 2012. 288 p.
2. Andreeva I. N. Kontseptualnoe pole poniatiya “emotsionalnyi intellect” (The conceptual field of the concept of “emotional intelligence”) // Voprosyi psihologii (Issues of Psychology), 2009, № 4. P. 56—66.
3. Goulman D., Boyatsis R., Makki E. Emotsionalnoe liderstvo : Iskusstvo upravleniya liudmi na osnove emotsionalnogo intellekta (Emotional leadership : the Art of managing people on the basis of emotional intelligence) Moscow, 2005. 301 p.
4. Dilts R., Deloze Dzh. NLP – 2: pokolenie Next (NLP – 2: generation Next). St. Petersburg, 2012. 320 p.
5. Bar-On R. Emotional and social intelligence: Insights from the Emotional Quotient Inventory // Handbook of emotional intelligence / J.D.A. Parker (eds.). San Francisco: Jossey-Bass, 2000. P. 363—388.
6. Salovey P., Mayer J. D. Emotional intelligence // Imagination, Cognition, and Personality, 1990. Vol. 9. P. 185—211.

Стаття надійшла до редакції 17.09.2014

**И. Матийкив**

**Применение модели Р. Дилтса в процессе формирования умений  
управлять эмоциями в профессиональной деятельности  
будущего специалиста профессий типа “человек – человек”**

В статье кратко изложены результаты теоретико-экспериментального исследования умений специалистов сферы “человек – человек” управлять эмоциями в профессиональной деятельности, даны определения основных понятий “управление эмоциями в профессиональной деятельности”, “психологическая готовность к осознанному эмоциональному реагированию”; перечислены критерии психологической готовности к осознанному эмоциональному реагированию, описаны основные возможности применения модели Р. Дилтса в концепции формирования умений управлять эмоциями, предложена методика формирования умений управлять эмоциями в виде тренингового курса для учащихся профессионально-технических учебных заведений. Автор делает вывод, что формирование умений управлять эмоциями осуществляется при психологической подготовке в учебном заведении в соответствии с характером и усло-

виями профессиональной деятельности и обеспечивает их готовность к саморегуляции и осознанному эмоциональному реагированию в стандартных и стрессовых ситуациях учебной и будущей профессиональной деятельности.

**Ключевые слова:** эмоциональный интеллект, эмоциональная компетентность, управление эмоциями в профессиональной деятельности, психологическая готовность к осознанному эмоциональному реагированию, социально-психологический тренинг, модель Р. Дилтса.

*Iryna Matiykiv*

**R. Dilts' Model Application While Forming Skills to Manage by Emotions in the Professional Activity of Future Specialist of "Human – Human" Type Professions**

The article considers the results of theoretical and experimental research of skills of the specialists of the "human – human" sphere to manage by emotions in their professional activities; defines the main concepts of "managing by emotions in the professional activity", "psychological readiness to conscious emotional response"; lists criteria of psychological readiness to conscious emotional response; and describes the main possibilities of application of the Dilts' model in the concept of formation of skills to manage by emotions. The article presents the method and the program of skills' formation to manage by emotions in the form of training courses for vocational school students. The author concludes that the formation of the ability to manage by emotions is carried out while psychological training at an educational institution in accordance with the nature and conditions of professional activity and ensures students' readiness for self-conscious and emotional reactions in standard and stress situations of training and future careers.

**Key words:** emotional intelligence, emotional competence, managing of emotions in professional activity, psychological readiness for conscious emotional reacting, socially-psychological training, Dilts' model.

Рецензент – доктор педагогічних наук,  
професор Л. О. Хомич