

Психологічні науки  
УДК 378.046.4

*Матійків І. М.,  
канд. психол. наук, ст. наук. співр., доцент,  
Відокремлений структурний підрозділ  
«Львівський навчально-науковий центр професійної освіти»  
НПУ імені М. П. Драгоманова  
м. Львів, Україна*

## **ФОРМУВАННЯ ПОЗИТИВНОЇ ВЗАЄМОДІЇ ФАХІВЦЯ СФЕРИ «ЛЮДИНА-ЛЮДИНА» ЗАСОБАМИ ТРЕНІНГУ**

*Анотація.* У статті висвітлено структуру авторського тренінгу позитивної взаємодії, а також ключові позиції, покладені в його основу.

*Ключові слова:* соціально-психологічний тренінг, професійна підготовка, позитивна взаємодія, відповідальність, комунікативна компетентність, толерантність.

*I. Matiykiv  
PhD (Psychology), Senior Researcher, Assistant Professor  
Separate Structural Subdivision  
«Lviv Educational and Scientific Center for Vocational Education»  
at M.P. Drahomanov National Pedagogical University  
Lviv, Ukraine*

## **FORMATION OF POSITIVE INTERACTION OF A SPECIALIST IN THE FIELD OF «HUMAN-HUMAN» BY MEANS OF TRAINING**

*Abstract.* The article describes the structure of the author's training of positive interaction, as well as the key positions laid down in its basis.

*Keywords:* social and psychological training, training, positive interaction, responsibility, communicative competence, tolerance.

Важливою умовою професійного становлення майбутніх фахівців професій типу «людина – людина» є їхня психологічна підготовка до позитивної міжособистісної взаємодії та емоційно розумної поведінки з урахуванням характеру та умов майбутньої професійної діяльності. Новітні дослідження засвідчують, що успіх фахівців, які працюють з людьми, лише на 15% визначається коефіцієнтом інтелекту (IQ) і на 85% залежить від емоційного інтелекту (EI), – умінь налагоджувати й підтримувати стосунки на засадах позитивної взаємодії. Позитивна взаємодія дозволяє діяти більш ефективно не тільки в міжособистісних взаєминах, а й в широкому спектрі ділових ситуацій, таких як: налагодження контактів, співпраця й досягнення згоди, робота в команді, проведення ділових розмов, переговорів, нарад, обговорення суперечливих питань, вирішення конфліктів, публічний виступ, досягнення поставлених цілей, управлінський вплив тощо.

Цілеспрямоване тренування й удосконалення вмій майбутніх фахівців позитивно взаємодіяти сприятиме більш конструктивному виконанню повсякденних професійних завдань, збереженню психічного здоров'я та профілактиці «професійного вигорання».

Засобом цілеспрямованого формування зазначених умінь і якостей обрано соціально-психологічний тренінг (СПТ). Включення тренінгу у процес професійної підготовки має важливе значення для підвищення якості професійної освіти майбутніх фахівців професій типу «людина – людина».

Цій проблемі й присвячена стаття, мета якої полягає у висвітленні структури авторського тренінгу позитивної взаємодії та ключових позицій, покладених в його основу.

Метою самого тренінгу є оволодіння уміннями позитивної взаємодії, управляти емоційним станом у ситуаціях професійної діяльності, а також розвиток асертивності поведінки.

Позитивну взаємодію розглядаємо як процес налагодження й підтримки стосунків на засадах співпраці, спрямованості на пошук згоди й порозуміння у різних комунікативних ситуаціях, зокрема, конфліктних. Це діалог, в якому є можливість говорити і слухати; повідомляти про свої почуття, потреби, очікування, а також бути готовим зрозуміти почуття, потреби, очікування іншої людини. Позитивна взаємодія стає можливою, коли співрозмовники розуміють персональну відповідальність за процес і результат спілкування; позитивно налаштовані один до одного, а їхні дії спрямовані на пошук взаємоприйняттого рішення.

В основу тренінгу покладено ключові принципи й переконання, до яких віднесено:

1. *Фокус уваги на цінностях.* Уміння налагоджувати позитивну взаємодію базується на толерантності, повазі, розумінні та формується на основі цінностей, переконань і життєвої філософії.

2. *Відповідальність.* В основі позитивної взаємодії – позиція персональної відповідальності. Екологію спілкування забезпечують усі учасники взаємодії і відповідальність за її результат розподіляється також між ними.

3. *Позитивне налаштування щодо себе, інших людей; спрямованість на співпрацю.* Для того, щоб співпрацювати важливо навчитися управляти собою, зберігати внутрішню рівновагу й позитивне налаштування до співрозмовника незалежно від того, що відбувається всередині чи зовні.

4. *Усвідомленість процесу взаємодії.* Позитивна взаємодія є завжди усвідомленою, що означає зосередженість на процесі комунікації, уважність до співрозмовника, його емоційного стану й потреб, активне слухання, щире і конкретне висловлення своїх думок, осмислені дії. «Відчуття своєї присутності, сили теперішнього моменту й повноти буття, занурення у те, що відбувається «зараз», – збільшує можливості діяти [4, с. 97].

5. *Асертивність поведінки, відчуття міри й такту.* Асертивна особистість завжди відчуває, коли її поведінка буде недоречною, і може втримати себе від

некерованого сплеску емоцій, бере на себе відповідальність за власний емоційний стан.

6. *Відкритість змін.* Страх невідомого, тривога про те, що може щось статися; боязнь припуститися помилки не тільки з'їдають позитивні емоції, а й зачиняють двері до позитивних змін. Довіра до процесу життя, його проживання без очікування неприємностей, визнання подій, що відбуваються, внутрішні установки на кшталт «Усе, що відбувається, має сенс і є закономірним», уміння отримувати досвід із ситуацій, що трапляються, «вчитися на помилках» – усе це дає відчуття безпеки й впевненості, полегшує взаємодію міжлюдьми.

7. *Вдячність.* Почуття подяки має велику силу творити й змінювати життя на краще, поліпшувати стосунки.

Тренінг позитивної взаємодії містить шість інтерактивних занять наступної тематики: «Відповідальність як ключ до позитивної взаємодії», «Внутрішній світ людини: переконання і цінності», «Мистецтво бути толерантними», «Комунікативна компетентність і толерантність», «Управління емоціями і поведінкою», «Позитивна взаємодія у складних комунікативних ситуаціях» [2].

Перше заняття «Відповідальність як ключ до позитивної взаємодії» присвячено питанням відповідальності – за себе, свої думки, емоційне реагування, поведінку, помилки, наслідки власних дій, ухвалених рішень. Психологічною основою відповідальності людини є її авторська життєва позиція – переконання в тому, що події, які відбуваються, переважно залежать від неї самої та її дій, а не від зовнішніх обставин. У сучасній психології поширена концепція двох типів відповідальності, відома як теорія локусу контролю. Д. Роттер висловив припущення, що деяким людям притаманне постійне відчуття, що все те, що з ними відбувається, визначається зовнішніми силами, тоді як інші вважають це закономірним наслідком власних зусиль і здібностей. Д. Роттер назвав таку настанову локусом контролю.

Екстернали вважають, що їхні труднощі у спілкуванні виникають через інших людей або на несприятливі обставини. Така життєва позиція породжує відчуття нікчемності, безсилля.

Інтернали вважають, що результат взаємодії залежить від їхніх особистих якостей, ставлення до співрозмовника, вміння домовлятися тощо. Коли відчуваємо себе відповідальними і свідомо щось робимо для покращення різних сфер життя, тоді й відбуваються позитивні зміни. При інтернальному локусі контролю у людини згодом формується відчуття своєї сили, самоповага, соціальна зрілість й самостійність.

На другому занятті йдеться про внутрішній світ людини, її переконання й цінності. Внутрішній світ є надбанням людини, він відображає невидиму оку діяльність душі людини над собою, самовдосконаленням своїх особистісних якостей та формується на основі цінностей, переконань, життєвої філософії.

Бачення зовнішнього світу (наша «картина світу») напряму залежить від того, чим ми наповнені всередині. Будь-які стосунки з іншими – це відображення взаємостосунків з самими собою (Д. Чопра). Тому пізнання внутрішнього світу, наведення там порядку не менш важливе, ніж пізнання навколишньої дійсності. Духовні й загальнолюдські цінності становлять основу позитивної взаємодії.

Заняття «Мистецтво бути толерантними» спрямоване на поглиблення знань про толерантну особистість, дослідження впливу толерантності на позитивну взаємодію. Толерантність особистості починається з позитивного ставлення до себе й самоповаги, а толерантність до інших – з прийняття інших без оцінки й засудження. Немає досконалих людей, кожен має свої переваги й недоліки. Бути толерантними означає дозволяти іншій людині залишатися собою у спілкуванні.

Формуванню комунікативних умінь присвячено заняття «Комунікативна компетентність і толерантність». Позитивна взаємодія починається зі створення сприятливого простору, з приязного ставлення до співрозмовника, яке виявляється не лише в словах, а й в погляді, усмішці та інших невербальних сигналах. Людина створює навколо себе такий простір тоді, коли перебуває сама у стані психологічного благополуччя або «окейності», тобто переконана, що «зі мною все гаразд, зі всіма також все Окей». Позитивне налаштування, спостережливість за тим, що відбувається, інтерес, уважність до емоційного стану й потреб співрозмовника з великою ймовірністю викликає позитивну емоційну реакцію з його боку, що сприяє досягненню розуміння.

У будь-яких комунікативних ситуаціях, особливо конфліктних, важливо управляти собою, залишатися виваженими, витриманими, зберігати повагу, позитивне налаштування до співрозмовника. Цим питанням присвячено заняття «Управління емоціями і поведінкою».

Управляти емоціями – означає обрати серед широкого спектру можливих у конкретний момент емоційних реакцій таку, яка допоможе ефективно працювати й 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 [3]. Хоча управляти власними емоціями у напружених ситуаціях непросто, проте можливо. Все ж таки будь-яку емоцію продукує сама людина, тому й регуляції вона піддається тільки з її боку. Негативні емоції – це сигнали про те, що щось не так у стосунках. При неефективній комунікації співрозмовники «описують» один одного, оцінюють, засуджують, критикують тощо. При цьому часто вдаються до самозахисту або контратаки. Насправді за оцінкою, судженням, критикою дій інших людей приховані власні потреби. Якщо хтось каже: «Ви мене не розумієте», то цими словами повідомляє, що його потреба в розумінні не знаходить відгуку. Можливість налагодити добрі

стосунки збільшується з того моменту, коли люди говорять про свої потреби, а не про те, що щось не так з іншими, водночас уважні до потреб співрозмовників. Описувати свої почуття при обговоренні стосунків значно конструктивніше, ніж звинувачувати, засуджувати когось.

Заняття «Позитивна взаємодія у складних комунікативних ситуаціях» спрямовано на набуття досвіду конструктивного вирішення емоційно напружених ситуацій та конфліктів. Конфлікт може бути конструктивним чи деструктивним залежно від того, як його вирішувати. Адже можемо свідомо вибирати підходи до вирішення назріваючого конфлікту: «виграв / програв» (виграти будь-якою ціною, довести свою правоту) або «виграв / виграв», який передбачає готовність на пошук спільного рішення, яке прийнятне для усіх. Домовитися можна у більшості випадків, якщо до цього питання підійти мудро і творчо.

У реалізації тренінгу застосовуються різні інтерактивні техніки: розминки, «мозкові штурми», міні-лекції, міні-дискусії, відеофрагменти, аналіз професійних ситуацій, рольові ігри, творча праця, самодіагностика, рухові вправи [1, с. 64-197]. Очікуваним результатом тренінгу передбачаються конструктивні зміни в ставленні до себе та до інших, в емоційному реагуванні й поведінці, у сприйнятті реальності.

Успіх тренінгу залежить від чималої кількості чинників. Велике значення мають особистість ведучого групи, його знання й практичний досвід; міра підготовленості учасників, їхнє бажання вчитися й застосовувати отримані знання й навички на практиці; умови проведення тренінгу та його матеріально-технічне забезпечення тощо. Діяльність психолога за відповідних умов стає каталізатором у формуванні умінь позитивної взаємодії майбутніх фахівців професій типу «людина-людина».

## СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. *Матійків І. М.* Основи тренерської майстерності : навч.-метод. посіб. / *І. М. Матійків, А. І. Якимів, Т. Г. Черняк* / За заг. ред. *А. І. Якиміва*. – Львів : Компанія «Манускрипт», 2012. – 274 с.
2. Позитивна взаємодія як шлях до діалогу. Тренінговий курс вдосконалення життєвої компетентності для дорослих / *Матійків І.М.* // *Вчимося позитивної взаємодії : практикум* / [с. *Христофора Буштин, СНДМ, Ірина Ковалик, Ірина Сіданіч* та ін.] ; [укладач *І. М. Матійків*]. – Львів : Видавництво «Компанія «Манускрипт», 2017. – С. 322-468.
3. Рабочая книга практического психолога : пособ. для специалистов, работающих с персоналом / Под ред. *А. А. Бодалева, А. А. Деркача, Л. Г. Лантева*. – М.: Изд-во Ин-та психотерапии, 2002. – 640 с.
4. *Толле Экхарт*. Сила настоящего: Руководство к духовному пробуждению / *Толле Экхарт* ; пер. с англ. – М. : ООО Изд-во «София», 2012. – 256 с.