

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»

Факультет соціальних наук
(повне найменування факультету)

Психологія
(повне найменування кафедри)

Пояснювальна записка
до дипломного проекту (роботи)
магістр
(ступінь вищої освіти)

на тему Професійне вигорання як фактор порушення комунікативної
толерантності викладачів ЗВО
(назва теми)

Виконав(ла): студент(ка) 2 курсу,
групи СН-112м
Спеціальності 053 Психологія
(код і найменування спеціальності)
Освітня програма (спеціалізація)
Психологія
Яна ЯКОВЕЦЬ
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Керівник Віктор КУЗЬМІН
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)
Рецензент Тетяна СКРИПАЧЕНКО
(ПРІЗВИЩЕ та ініціали)

2023

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Запорізька політехніка»
(повне найменування закладу вищої освіти)

Факультет соціальних наук

Кафедра «Психологія»

Ступінь вищої освіти магістр

Спеціальність 053 Психологія

(код і найменування)

Освітня програма (спеціалізація) Психологія

(назва освітньої програми (спеціалізації))

ЗАТВЕРДЖУЮ

Завідувач кафедри _____

«01» вересня 2023 року

З А В Д А Н Н Я
НА ДИПЛОМНИЙ ПРОЄКТ (РОБОТУ) СТУДЕНТА(КИ)

ЯКОВЕЦЬ Яни Іванівни

(ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

1. Тема проєкту (роботи) Професійне вигоряння як фактор порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО

керівник проєкту (роботи) к.соц.н., доцент КУЗМІН Віктор Володимирович

(науковий ступінь, вчене звання, ПРІЗВИЩЕ, ім'я, по батькові)

затверджені наказом закладу вищої освіти від « 01 » вересня 2023 року № 331

2. Строк подання студентом проєкту (роботи) «11» грудня 2023 року

3. Вихідні дані до проєкту (роботи) 109 сторінок, 16 таблиць, 12 рисунків, 73 джерела, 4 додатки.

4. Зміст розрахунково-пояснювальної записки (перелік питань, які потрібно розробити) розглянути теоретичні підходи до визначення феномену «професійне вигоряння»; окреслено основні причини та фази розвитку синдрому «професійного вигоряння» викладачів ЗВО; охарактеризувати особливості формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО; дослідити особливість професійного вигоряння як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО; розробити та оцінити ефективність психокорекційної програми профілактики професійного вигоряння та управління професійним стресом викладачів ЗВО.

5. Перелік графічного матеріалу (з точним зазначенням обов'язкових креслень)
Таблиця 2.1 Характеристика вибірки; Таблиця 2.2 Результати діагностики професійного вигоряння викладачів ЗВО; Рисунок 2.1 Показники професійного вигоряння викладачів ЗВО із різним стажем роботи; Таблиця 2.3 Відмінності у формуванні рівня професійного вигоряння викладачів ЗВО з різним педагогічним стажем; Рисунок 2.2 Розбіжності в формуванні професійного вигоряння викладачів ЗВО із різним професійним стажем; Таблиця 2.4 Результати діагностики професійної апатії викладачів ЗВО; Рисунок 2.3 Розбіжності у формуванні показника професійної апатії викладачів ЗВО; Таблиця 2.5 Результати діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО; Рисунок 2.4 Розбіжності в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО; Таблиця 2.6 Середньо групові результати діагностики комунікативної толерантності викладачів ЗВО; Рисунок 2.5 Розбіжності в формуванні поведінкових ознак комунікативної толерантності викладачів ЗВО із різним професійним стажем педагогічної діяльності; Таблиця 2.7 Відмінності у формуванні показника комунікативної толерантності викладачів ЗВО з різним педагогічним стажем; Рисунок 2.6 Розбіжності в формуванні загального показнику комунікативної толерантності (КТ) викладачів ЗВО із різним професійним стажем; Таблиця 2.8 Виявлення зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та показниками професійного вигоряння викладачів ЗВО; Рисунок 2.7 Кореляційна плеяда зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та показниками професійного вигоряння викладачів ЗВО; Таблиця 2.9 Виявлення впливу професійного вигоряння викладачів ЗВО на зниження рівня комунікаційної толерантності; Таблиця 3.1 Календарно-тематичний план програми; Рисунок 3.1 Структура занять; Таблиця 3.2 Розробка заняття «Професійне вигоряння: що з ним робити»; Таблиця 3.3 Можливості реалізації ідей; Таблиця 3.4 Результати діагностики професійного вигоряння викладачів ЗВО; Рисунок 3.2 – Зміни показників професійного вигоряння викладачів ЗВО; Таблиця 3.5 Результати діагностики професійної апатії викладачів ЗВО; Рисунок 3.3 Зміни у формуванні показника професійної апатії викладачів ЗВО; Таблиця 3.6 Результати діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО; Рисунок 3.4 Зміни в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО; Таблиця 3.7 Середньо групові результати діагностики комунікативної толерантності викладачів ЗВО; Рисунок 3.5 Зміна в формуванні поведінкових ознак комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

6. Консультанти розділів проєкту (роботи)

Розділ	ПРИЗВИЩЕ, ініціали та посада консультанта	Дата, підпис	
		завдання видав	прийняв виконане завдання
1	КУЗЬМІН В.В., доцент	22.09.2023	05.10.2023
2	КУЗЬМІН В.В., доцент	06.10.2023	19.10.2023
3	КУЗЬМІН В.В., доцент	20.10.2023	27.10.2023
Норм-ль	ГАРМАШ А.О., викладач	09.12.2023	13.12.2023

7. Дата видачі завдання « 01 » вересня 2023 року.

КАЛЕНДАРНИЙ ПЛАН

№ з/п	Назва етапів дипломного проєкту (роботи)	Строк виконання етапів проєкту (роботи)	Примітка
1	Узгодження теми та затвердження завдання на дипломний проєкт(роботу)	29.08.2023	
2	Збір матеріалу та вивчення літературних джерел на дипломний проєкт(роботу)	30.08.2023	
3	Затвердження теми	01.09.2023	
4	Складання змісту	20.09.2023	
5	Виконання першого розділу	22.09.2023	
6	Виконання другого розділу	06.10.2023	
7	Виконання третього розділу	20.10.2023	
8	Формування висновків	28.10.2023	
9	Перевірка роботи керівником	01.11.2023	
10	Оформлення дипломного проєкту (роботи)	04.11.2023	
11	Нормоконтроль та перевірка на запозичення	09.12.2023	
12	Попередній захист дипломного проєкту(роботи)	11.12.2023	
13	Подання роботи на кафедру	11.12.2023	
14	Одержання відгуку та рецензії	14.12.2023	
15	Захист дипломної роботи	20.12.2023	

Студент(ка)

_____ Яна Яковець
(підпис) (Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

Керівник проєкту (роботи) _____
(підпис)

Віктор КУЗЬМІН
(Ім'я ПРИЗВИЩЕ)

РЕФЕРАТ

Магістерська робота: 109 сторінок, 16 таблиць, 12 рисунків, 73 джерела, 4 додатки.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання викладачів ЗВО.

Предмет дослідження: професійне вигорання як фактор, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

Мета дослідження полягає у здійсненні теоретико-практичного дослідження та аналізу особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО, розробка та оцінка ефективності психокорекційної програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом.

Методи дослідження: Застосовано комплекс методів дослідження: теоретичні – аналіз наукової психолого-педагогічної літератури для обґрунтування проблеми професійного вигорання працівників ЗВО та його зв'язку із порушенням комунікативної толерантності; узагальнення наукових підходів до вивчення синдрому професійного вигорання, що дало змогу визначити й теоретично обґрунтувати психологічні умови профілактики професійного вигорання працівників ЗВО; емпіричні – спостереження за процесом організації професійної діяльності викладачів ЗВО, бесіди, опитування, тестування; методи математичної статистики (статистичний аналіз, кореляційний аналіз, аналіз непараметричних критеріїв) для підтвердження достовірності результатів емпіричного дослідження.

Емпірична база дослідження: ЗВО «Запорізька Політехніка». В емпіричному дослідженні особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО як респонденти виступали 50 осіб – викладачі ЗВО Запорізька Політехніка.

ПРОФЕСІЙНЕ ВИГОРАННЯ, КОМУНІКАТИВНА ТОЛЕРАНТНІСТЬ, ВИКЛАДАЧІ ЗВО, ПСИХОКОРЕКЦІЙНА ПРОГРАМА.

ЗМІСТ

ВСТУП	7
РОЗДІЛ 1	15
ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ПОРУШЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО	15
1.1. Теоретичні підходи до визначення феномену «професійне вигоряння» .	15
1.2. Основні причини та фази розвитку синдрому «професійного вигорання» викладачів ЗВО	24
1.3. Особливості формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО	36
РОЗДІЛ 2	46
ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ЯК ФАКТОРУ, ЩО ПРИЗВОДИТЬ ДО ПОРУШЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО (НА ПРИКЛАДІ ДІАГНОСТИКИ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНОГО СКЛАДУ ЗВО ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНИКА).....	46
2.1. Організація та методика дослідження	46
2.2 Аналіз результатів дослідження	55
2.3 Виявлення зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та рівнем професійного вигорання викладачів ЗВО та впливу професійного вигорання на зниження рівня комунікаційної толерантності	68
РОЗДІЛ 3	74
РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО	74
3.1. Розробка програми групової психокорекції – психологічного тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання викладачів ЗВО».....	74
3.2 Аналіз результатів контрольного експерименту та оцінка ефективності групової психокорекції	83
ВИСНОВКИ.....	91
ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ.....	96
ДОДАТКИ.....	103

ВСТУП

Актуальність теми. Проблема професійного вигорання викладачів вищої школи є актуальною і вимагає детального вивчення. Професійне вигорання – це стан, що виникає внаслідок тривалого стресу та перевантаження роботою, і характеризується емоційним виснаженням, деперсоналізацією та зниженням особистої досягненості. Цей стан може негативно впливати на якість комунікації викладачів зі студентами та колегами, а також загрожувати психологічному благополуччю та професійному розвитку викладачів ЗВО.

Синдром професійного вигорання є цивілізаційною хворобою, яка вражає сучасне суспільство. У травні 2021 року професійне вигорання було включено до списку Міжнародної класифікації хвороб ВООЗ, але не як хвороба, а як професійний синдром, що надає суттєвий вплив на здоров'я працівника.

На сучасному етапі розвитку нашого суспільства, в умовах конструктивних змін, що відбуваються в системі вітчизняної вищої освіти, зростають вимоги до рівня компетентності та професіоналізму науково-педагогічних працівників ЗВО. Високі вимоги, гостра емоційна напруга призводять до професійного вигорання викладачів закладів вищої освіти, а умови роботи не дозволяють відновлювати внутрішні ресурси особистості. Крім зростання вимог до науково-педагогічних працівників вітчизняних ЗВО з боку суспільства, фактором стресу також є зростання незадоволеності професією, проблема нереалізованих можливостей, властивих тривалому стажу педагогічної діяльності. Чим більше педагог працює у сфері вищої освіти, тим сильніше виявляються його професійні деформації, які безпосередньо впливають на реакції та стиль поведінки у важких ситуаціях.

В контексті професійного вигорання, порушення комунікативної толерантності викладачів стає серйозною проблемою. Комунікативна

толерантність включає в себе здатність до ефективної комунікації, сприйняття різних точок зору та повагу до інших людей. Викладачі, які страждають від професійного вигорання, можуть виявляти низьку комунікативну толерантність, що може призводити до конфліктів, непродуктивної комунікації та погіршення взаємин з оточуючими.

Теоретико-методологічною основою дослідження є узагальнюючі роботи вчених та монографії, присвячені проблемам розвитку професійного вигорання.

Проблемою професійного вигорання дослідники займаються протягом останніх 30 років. Дослідження проблеми професійного вигорання викладачів вищої школи проводилися в різних наукових дисциплінах, таких як психологія, педагогіка та соціологія. Вони спрямовані на визначення факторів, що сприяють професійному вигоранню, а також його наслідків для психологічного стану та професійного розвитку викладачів.

Огляд літератури свідчить про наявність численних сучасних вітчизняних досліджень, які зосереджені на вивченні феномену професійного вигорання: Л.І. Березовська, М.С. Корольчук, А.А. Сивоконенко, Ю.В. Нестеренко та ін. Автори підкреслюють, що професійне вигорання характерно для педагогів у силу особливостей їхньої професійної діяльності (М.А. Амінов, В.В. Бойко, Т.В. Форманюк, Т.І. Ронгінська, Н.В. Гришина, Л.М. Мітіна, В.Є. Орел, В.В. Макаров, Н.Є. Водоп'янова): високі психоемоційні навантаження, ступінь відповідальності, вимоги з боку керівництва та суспільства.

В зарубіжних наукових працях також приділено значну увагу проблемі професійного вигорання. Так, в роботах К. Маслач, М. Лейтер досліджується проблема професійного вигорання і висвітлюється роль організаційних факторів у його розвитку. Автори розглядають різні аспекти професійного життя, які можуть впливати на ризик професійного вигорання. Критичний аналіз поняття професійного вигорання наведено в наукових працях В. Шауфелі, Д. Енцманна.

Головні підходи до розуміння «професійного вигорання» розглядають його як результат професійного стресу; психологічний захисний механізм; тип професійної деформації особистості; професійну кризу.

Згідно з першим підходом «професійне вигорання» розуміється як результат професійного стресу (вплив комплексу стресорів, тривалий вплив професійних стресорів, неконтрольований професійний стрес та ін.) (С. Джексон, К. Маслач та ін.).

Другий підхід полягає в тому, що професійне вигорання розглядається як механізм психологічного захисту (В. Бойко) визначає професійне вигорання як механізм психологічного захисту, виробленого людиною у вигляді повного або часткового виключення емоцій у відповідь на вибірковий психотравмуючий вплив.

Відповідно до третього підходу, професійне вигорання є різновидом професійної деформації особистості (Б.Д. Карвасарський) та трактує професійне вигорання як особливий тип професійної деформації особистості та професійної діяльності внаслідок тісного емоційного контакту.

Четвертий підхід аналізує професійне вигорання як професійну кризу (Л.Ф. Бурлачук, С.М. Морозов) та визнають професійне вигорання як професійну кризу, що є пов'язаною з роботою в цілому, а не лише з міжособистісними стосунками під час професійної діяльності.

Аналіз останніх досліджень та публікацій свідчить, що проблема синдрому «професійного вигорання» відображена в роботах вітчизняних (Т. Зайчикова, Л. Карамушка, Н. Левицька, Г. Ложкін, С. Максименко, Л. Малець, В. Орел, Т. Форманюк) і зарубіжних (М. Буриш, Г. Діон, М. Лейтер, Е. Махер, М. Смульсон, Х. Фрейденбергер, У. Шуфелі та ін.) учених, які переважно розкривають зміст і структуру цього поняття.

Методам діагностики синдрому «професійного вигорання» присвячено праці: В. Бойко, Н. Водопянової, С. Джексон, К. Маслач, Т. Ронгинська, О. Старченкова та ін.

Особливості професійного стресу й окремі вияви синдрому «професійного вигорання» в представників освітніх організацій досліджувалися в роботах О. Баранова, В. Зеньковського, Л. Китаєв-Смик, Л. Колеснікової, А. Реан, А. Шафранової та ін. У дослідженнях використовуються різні теоретичні підходи та методологічні інструменти. Один з основних підходів – когнітивно-поведінковий підхід, який дозволяє дослідити взаємозв'язок між когнітивними процесами, емоціями та комунікативною толерантністю.

Розглядом змісту й структури феномену професійного вигорання займалися: С. Ауербах, В. Бойко, Д. Брайт, Е. Грінгласс, Ф. Джонс, Ф. Сторлі, К. Маслач, С. Джексон, І. Фрідман та ін.

Розкриттю особливостей і детермінантів розвитку професійного вигорання присвячені дослідження: Г. Робертса, М. Смульсона, Ф. Сторлі, К. Черніса та ін.

В своїх наукових працях Е. Демеруті, А. Баккера, Ф. Нахрайнера та В. Шауфелі розробили модель професійного вигорання, яка враховує взаємодію між вимогами та ресурсами роботи.

А. Баккер, Е. Демеруті розглядають сучасний стан досліджень у галузі професійного вигорання і описують модель Job Demands-Resources, яка пояснює механізми цього явища.

Однак, у вітчизняній психології опрацюванню такого важливого аспекту зазначеної проблеми, як дослідження професійного вигорання як фактору порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО значної уваги не приділялося, що потребує появи нових теоретичних та емпіричних наукових праць. Тому дослідження є важливим як з теоретичного, так й з практичного погляду. Гострота проблеми розвитку феномену професійного вигорання викладачів ЗВО з різним стажем діяльності, недостатність досліджень професійного вигорання як фактору порушення комунікативної толерантності викликає необхідність ґрунтовного вивчення даної проблеми.

Об'єкт дослідження: професійне вигорання викладачів ЗВО.

Предмет дослідження: професійне вигорання як фактор, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

Мета дослідження полягає у здійсненні теоретико-практичного дослідження та аналізу особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО, розробка та оцінка ефективності психокорекційної програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні того, що:

- стаж педагогічної роботи безпосередньо впливає на розвиток синдрому професійного вигорання викладачів вищої школи: існують розбіжності у рівні розвитку професійного вигорання науково-педагогічних працівників із різним стажем педагогічної діяльності;

- факторами, що свідчать про розвиток синдрому професійного вигорання та погіршення психологічного благополуччя особистості в професійній сфері є: порушення комунікативної толерантності, зниження рівня суб'єктивного благополуччя особистості, розвиток професійної апатії, зниження рівня соціального самоконтроля.

- існує наявність зв'язку між ступенем прояву синдрому професійного вигорання та порушенням комунікативної толерантності викладачів ЗВО;

- програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом є ефективним заходом подолання професійної деформації викладачів ЗВО.

Завдання:

1. Розглянути теоретичні підходи до визначення феномену «професійне вигорання».

2. Окреслити основні причини та фази розвитку синдрому «професійного вигорання» викладачів ЗВО.

3. Охарактеризувати особливості формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

4. Здійснити пілотне емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

5. Розробити та оцінити ефективність психокорекційної програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом викладачів ЗВО.

Емпірична база дослідження: Національний університет «Запорізька Політехніка» м. Запоріжжя.

В емпіричному дослідженні особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО як респонденти виступали 50 осіб – викладачі ЗВО Запорізька Політехніка.

Методи дослідження:

- теоретичні – аналіз наукової психолого-педагогічної літератури для обґрунтування проблеми професійного вигорання науково-педагогічних працівників та його зв'язку із порушенням комунікативної толерантності; узагальнення наукових підходів до вивчення синдрому професійного вигорання, що дало змогу визначити й теоретично обґрунтувати психологічні умови профілактики професійного вигорання науково-педагогічних працівників ЗВО;

- емпіричні – спостереження за процесом організації професійної діяльності викладачів ЗВО; бесіди, опитування, тестування;

- методи математичної статистики (статистичний аналіз, кореляційний аналіз, аналіз непараметричних критеріїв) для підтвердження достовірності результатів емпіричного дослідження.

Методики:

- 1 Опитувач вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI) в адаптації Є. І Лозинської (НІПНІ, 2007)

- 2 Шкала професійної апатії (Job Apathy Scale, JAS): (G. B. Schmidt et al., 2017) в адаптації А. А. Золотарьова (2020)

3 Шкала суб'єктивного благополуччя (Échelle pour l'évaluation subjective du Bien-être) (A. Perrudet-Badoux, G. Mendelsohn, J. Chiche, 1988) в адаптації А. А. Рукавишніков, М. В. Соколова (1996)

4 Методика діагностики комунікативної толерантності В.В. Бойко (1996).

Теоретична значущість дослідження полягає у проведенні системного аналізу теоретико-методологічних аспектів розвитку професійного вигорання. У роботі представлено, систематизовано та критично проаналізовано основні наукові підходи до вивчення проблеми розвитку синдрому професійного вигорання викладачів ЗВО; визначено основні причини та фази розвитку синдрому «професійного вигорання» викладачів ЗВО; охарактеризовано особливості формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО. Результати дослідження можуть сприяти розширенню теоретичного розуміння професійного вигорання та комунікативної толерантності викладачів ЗВО та стати основою для подальшого розвитку теоретичних моделей та концепцій у цій області.

Наукова новизна дослідження полягає у: визначенні психологічних особливостей розвитку синдрому професійного вигорання викладачів ЗВО; вивченні динаміки та рівня розвитку синдрому професійного вигорання та соціально-психологічних детермінант його виникнення, розроблення пропозицій щодо профілактики професійного вигорання викладачів ЗВО. Дослідження професійного вигорання як фактору порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО має наукову новизну, оскільки спрямовано на виявлення специфічних аспектів цього впливу та розробку ефективних стратегій попередження та подолання проблеми професійного вигорання.

Апробація результатів дослідження:

Практична значущість дослідження. Результати дослідження можуть мати практичне значення для викладачів, керівників вищих освітніх закладів та психологів. Вони можуть допомогти в розробці програм психологічної підтримки викладачів ЗВО, які мають схильність до професійного вигорання,

а також у впровадженні ефективних стратегій попередження та подолання цих проблем у роботі з науково-педагогічними працівниками. Запропонована та апробована у рамках нашого дослідження програма профілактики професійного вигоряння, а також сформований блок психодіагностичних методик можуть застосовуватись для діагностики та профілактики професійного вигоряння педагогів з метою проведення своєчасної корекційної роботи. Застосування в практичній діяльності із психокорекції професійного вигоряння викладачів вищої школи сформованого в дослідженні блоку діагностичних методик дозволяє достовірно оцінити рівень професійного вигоряння викладачів ЗВО та виявляє порушення комунікативної толерантності. Матеріали дослідження рекомендується використовувати при проведенні наукових досліджень, у навчальному процесі та у практичній діяльності фахівців-психологів.

Робота складається зі вступу, трьох розділів, загальних висновків, переліку використаних джерел, додатків. Основний обсяг роботи викладено на 95 сторінках.

РОЗДІЛ 1

ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ТА ПОРУШЕНЬ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО

1.1. Теоретичні підходи до визначення феномену «професійне вигоряння»

Людина більшу частину життя займається трудовою, зокрема професійною діяльністю. Особливості та умови цієї діяльності є важливим фактором розвитку особистості. Останнім часом у багатьох публікаціях наголошується на тому, що дуже поширеною професійною деформацією для представників багатьох професій типу «людина-людина» є таке явище, як професійне вигоряння.

Професійне вигоряння є одним із достатньо нових, розглянутих у рамках психологічної науки механізмом захисту, тому його визначення є дещо розмитим. Синдром «професійного вигоряння» можна розглядати як полісистемний детермінований симптомокомплекс, пов'язаний із низкою змін у поведінці, певними копінг-стратегіями та захисними механізмами, спотворенням процесу самоактуалізації та розвитку особистості [32].

Термін «професійне вигоряння» було запроваджено американським психіатром Гербертом Фрейденбергом в 1974 р. для характеристики психологічного стану здорових людей, що працюють в умовах емоційно насиченої атмосфери під час виконання професійних зобов'язань. Це люди, які працюють у системі «людина–людина»: лікарі, юристи, соціальні працівники, психіатри, психологи, вчителі, менеджери. Спочатку цей термін визначався як стан знемоги, виснаження з відчуттям власної марності [19].

В. О. Абрамов, І. С. Олексійчук, А. І. Олексійчук визначають професійне вигоряння як «психічне явище негативного характеру, яке спричиняє емоційне виснаження». Іншими словами, це явище виникає в ті

моменти, коли людина протягом тривалого часу витрачає свою емоційну енергію і при цьому не має часу і можливості для того, щоб її заповнити [20].

Педагогічна діяльність напружена і вимагає значних запасів самоконтролю та саморегуляції. Професійне вигорання – відоме явище у вищій школі. Багато досліджень проведених у всьому світі, свідчать про те, що проблема професійного вигорання викладачів вищої школи зачіпає як молодих, ще недосвідчених співробітників, так й тих, що мають великий професійний досвід.

Професійне вигорання несе негативні наслідки як для працівника, так і для роботодавця. Особливо вразливою групою професійного вигорання є працівники «допоміжних професій», до яких належать викладачі ЗВО. Тому важливо звести до мінімуму негативні наслідки цього явища.

За даними проведених в різних країнах досліджень, особливою групою ризику є медичні та педагогічні працівники, діяльність яких передбачає високу емоційну насиченість, психофізичне напруження, високий відсоток стресогенних чинників та ін. Робота викладача ЗВО піддається впливу різноманітних стресових факторів, які призводять до розвитку професійного вигорання, що може призвести до розладів здоров'я, суб'єктивного ставлення до студентів та зрештою, змусити звільнитися з роботи.

Синдром вигорання – це фізичне, емоційне або мотиваційне виснаження, що характеризується порушенням продуктивності в роботі, втомою, безсонням, підвищеною схильністю до соматичних захворювань, а також вживанням алкоголю або інших психоактивних речовин з метою отримання тимчасового полегшення.

На сьогоднішній день існує багато сучасних теорій та підходів до вивчення професійного вигорання. Одна з них - це модель перекриття ролей, яка стверджує, що коли працівник має надмірну кількість ролей (наприклад, роль працівника, батька, члена сім'ї), це може призводити до вигорання через високий рівень стресу та недостатню підтримку.

Інша теорія - це теорія соціального обміну, яка стверджує, що взаємодія між працівником та організацією є обміном ресурсами. Якщо працівник не отримує достатньої підтримки та визнання від організації, це може призводити до вигорання.

Також існують теорії, які акцентують увагу на індивідуальних факторах, таких як особистісні риси та стратегії копінгу. Наприклад, теорія резервів ресурсів стверджує, що працівники з високим рівнем резервів ресурсів (наприклад, енергії, здоров'я) мають меншу схильність до вигорання.

Крім того, дослідники вивчають вплив організаційних факторів на професійне вигорання. Наприклад, дослідження показують, що недостатня підтримка керівництва, низький рівень автономності та низька якість комунікації можуть сприяти вигоранню.

К. Маслач і М. Лейтер визначають професійне вигорання як стан емоційного, фізичного та психологічного виснаження, спричинений непродуктивними стратегіями управління стресом на роботі; описують професійне вигорання як тривалий стан емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистої досягненості, спричинений стресом на роботі [54]. Вчені вказують, що професійне вигорання є результатом негативних аспектів робочого середовища, таких як перевантаження роботою, недостатня підтримка колег та низький контроль над роботою.

В. Шауфелі і Д. Енцманн розглядають професійне вигорання як результат незбалансованості між вимогами роботи та ресурсами, доступними працівникам для їх здійснення [59].

В дослідженнях Е. Демероуті, А. Баккера, Ф. Накраїнера і В. Шауфелі професійне вигорання описується як результат дисбалансу між вимогами роботи та наявними ресурсами, такими як підтримка колег, можливості для розвитку та контроль над роботою. Автори визначають професійне вигорання як стан, коли вимоги роботи перебувають у дисбалансі з

ресурсами, доступними працівникам, що призводить до виснаження та втрати мотивації [62].

Е. Скаалвік та ін. вказують на те, що професійне вигорання є результатом стресу та недостатньої самооефективності викладачів, що може призвести до втрати зацікавленості та бажання покинути професію.

Професійне вигорання – це синдром, що розвивається на основі неперервного впливу па людину стресових ситуацій і призводить до інтелектуальної, душевної і фізичної перевтоми та виснаження.

Розкриваючи сутність синдрому професійного вигорання та його взаємозв'язок з професійним стресом, потрібно зазначити, що в найбільш загальному вигляді синдром професійного вигорання можна тлумачити як стресову реакцію, що виникає внаслідок тривалих професійних стресів середньої інтенсивності [11; 28; 33, 54]. З огляду на визначення стресового процесу Г. Сельє як стадій тривоги, резистентності й виснаження, «професійне вигорання» можна вважати третьою стадією, для якої характерним є стійкий і неконтрольований рівень збудження.

Синдром вигорання включає в себе три основні складові: емоційну виснаженість; деперсоналізацію (цинізм); редукцію професійних досягнень.

Під емоційною виснаженістю розуміється відчуття спустошеності і втоми, викликане власною роботою.

Деперсоналізація передбачає цинічне ставлення до роботи та до її об'єктів. Зокрема, в педагогічній сфері при деперсоналізації виникає байдуже, негуманне, цинічне відношення до людей, з якими працюють.

Редукція професійних досягнень виражається у вигляді виникнення у працівників сфери освіти почуття некомпетентності в своїй професійній сфері, усвідомлення неспішності в ній.

У дослідженнях, присвячених опису феномена вигорання, можна виділити три основні підходи: індивідуальний, міжособистісний, організаційний. Кожен з існуючих підходів описує виникнення даного явища на окремих рівнях, існуючих автономно і незалежно один від одного [12].

У екзистенційному підході, представником якого є А. Пайнс, з найбільшою ймовірністю вигорання виникає у працівників освітньої сфери з високим рівнем домагань. В. В. Бойко зазначає, «робота, яка була сенсом існування для даного індивідуума, ініціює в нього розчарування, що й призводить часом до вигорання; або, навпаки, співробітнику не вистачало справжнього сенсу для його дій» [6].

Представники інтерперсональних підходів вбачають причину вигорання у дисгармонії відносин між працівниками та реципієнтами. Зокрема, Д. Майєрс, К. Маслач вважають, що основною причиною вигорання є напружені взаємини між працівниками та суб'єктами їхньої діяльності. Психологічна небезпека таких взаємин у тому, що професіонали мають справу з проблемами, що несуть у собі негативний емоційний заряд [47].

З позицій гештальт-терапії вигорання є пов'язаним з втратою самосприйняття фахівцем себе як цільної особистості. У цьому спостерігається втрата кордонів «Я – Реального», виникає тенденція до вибудовування системи захисту.

На відміну від вищеназваних підходів, організаційний підхід фокусує свою увагу на факторах трудового середовища як основоположних джерел вигорання. До таких чинників відносяться «...широкий фронт роботи і насамперед її рутинного компонента, звужена область контактів, відсутність самостійності у роботі» [31].

Численні зарубіжні та вітчизняні дослідження підтверджують, що біля витоків професійного вигорання знаходиться професійний стрес. Форм прояву психологічного професійного стресу досить багато, оскільки вони обумовлені властивостями особистості, загальним досвідом людини. Отже, професійне вигорання є одним із різновидів стресу [9].

На відміну від фізіологічного стресу, який було ретельно розглянуто в роботах Г. Сельє, професійне вигорання викликається факторами загрози та перешкоди у діяльності, воно пов'язане з потужними когнітивними,

емоційними та комунікативними навантаженнями, необхідністю прийняття термінових рішень, підвищеною відповідальністю за результати праці.

Більшістю дослідників зазначається, що професійне вигорання є формою професійної деформації особистості. Цей стереотип емоційного сприйняття дійсності складається під впливом низки факторів: зовнішніх та внутрішніх [21]. Щодо причин виникнення та симптомів професійного вигорання, в наукових колах існує багато різних думок, але всі вчені погоджуються з тим, що основним джерелом вигорання є взаємодія з людьми, напружені відносини у системі «людина-людина».

До зовнішніх відносять: хронічну напруженість психоемоційної діяльності, дестабілізуючу організацію діяльності, підвищену відповідальність за виконуючі функції та операції, несприятливу атмосферу професійної діяльності, психологічно «важкий» контингент, з яким має справу професіонал у сфері спілкування.

До внутрішніх факторів відносять: схильність до емоційної ригідності, інтенсивну інтеріоризацію - сприйняття та переживання обставин професійної діяльності, слабку мотивацію віддачі у професійній діяльності [16].

Відповідно до сучасних уявлень вітчизняних учених підсумком процесу професійного вигорання є «система переживань - емоційне виснаження (переживання спустошеності і безсилля), деперсоналізації (прояв черствості, безсердечності, цинізму і грубості), редукції особистісних досягнень (заниження власних досягнень на робочому місці), яка розвивається у часі та називається синдромом професійного вигорання» [17].

В.В. Бойко визначає професійне вигорання як психогенний розлад, пов'язаний із професійною дезадаптацією, і особливо, зі стилем поведінки у професійному середовищі [4]. Автор розглядає професійне вигорання у вигляді захисного механізму та вказує на його функціональність «що дозволяє більш економно витратити психічну енергію», а також виділяє деструктивні наслідки цього феномену. Вчений підкреслює, що професійне

вигорання є виробленим організмом механізм психологічного захисту, який проявляється у формі часткового або повного виключення емоцій у відповідь на психотравмуючі впливи.

Згідно з моделлю М. Буриша, розвиток синдрому професійного вигорання проходить ряд стадій. Спочатку виникають значні енергетичні витрати – як наслідок екстремально високої позитивної установки виконання професійної діяльності. З розвитком синдрому з'являється почуття втоми, яке поступово змінюється розчаруванням, зниженням інтересу до своєї роботи. Слід, однак, відзначити, що розвиток професійного вигорання індивідуальний і визначається відмінностями в емоційно-мотиваційній сфері особистості, а також умовами, в яких протікає професійна діяльність людини.

Таким чином, на сучасному етапі розвитку феномен вигорання досліджується в психології стресових станів – вигорання як результат стресу; в рамках психології професійної діяльності – вигорання як форма професійної деформації та екзистенційної психології – вигорання як стан фізичного та психічного виснаження, яке виникло внаслідок тривалого перебування у емоційно напружених ситуаціях.

На сьогоднішній день, дослідження у галузі професійного вигорання є активною та розгалуженою галуззю. Багато вчених присвятили свої дослідження цьому явищу, а також розробили концептуальні моделі для його пояснення. Одна з найпопулярніших моделей - це модель Job Demands-Resources (JD-R).

Модель JD-R була розроблена В. Шауфелі і А. Баккером. Вона базується на припущенні, що в роботі існують дві основні категорії факторів: вимоги роботи та ресурси, доступні працівникам. Вимоги роботи включають такі аспекти, як перевантаження роботою, часовий тиск та конфлікти між ролями. Ресурси включають підтримку колег, можливості для розвитку та контроль над роботою.

Згідно з моделлю JD-R, незбалансованість між вимогами роботи та ресурсами може призводити до професійного вигорання. Наприклад, якщо

вимоги роботи перевищують доступні ресурси, працівник може відчувати емоційне, фізичне та психологічне виснаження. З іншого боку, якщо працівник має достатні ресурси для впорядкування з вимогами роботи, він може відчувати більшу особисту досягненість та задоволення від своєї роботи.

Модель JD-R є однією з найбільш впливових моделей у галузі професійного вигорання. Вона надає рамки для розуміння взаємозв'язку між робочими вимогами та ресурсами, а також їх впливу на професійне вигорання. Ця модель також надає практичні рекомендації для організацій щодо покращення робочих умов та підтримки працівників.

Модель перекриття ролей також є однією з теорій, яка пояснює причини професійного вигорання. Авторами цієї моделі є Гринхаус і Бойтель. Вчені стверджують, що коли працівник має надмірну кількість ролей, це може призводити до вигорання через високий рівень стресу та недостатню підтримку.

Наприклад, якщо працівник має роль працівника, батька та члена сім'ї одночасно, це може створювати конфлікт між ролями та вимагати багато енергії та зусиль. Це може призводити до виснаження та вигорання. Основні аспекти моделі перекриття ролей: надмірна кількість ролей призводить до вигорання через стрес та недостатню підтримку; конфлікт між ролями може сприяти вигоранню; працівникам потрібна підтримка та ресурси для ефективного виконання ролей.

Теорія соціального обміну (Блау і Хоманс) є іншою популярною теорією, яка пояснює причини професійного вигорання. Автори теорії стверджують, що взаємодія між працівником та організацією є обміном ресурсами. Якщо працівник не отримує достатньої підтримки та визнання від організації, це може призводити до вигорання. Недостатня підтримка може включати низький рівень оплати, відсутність можливостей кар'єрного зростання та недостатню автономність у роботі.

Основні аспекти теорії соціального обміну: взаємодія між працівником та організацією є обміном ресурсами; недостатня підтримка та визнання від організації можуть призводити до вигорання; працівникам потрібна достатня підтримка та ресурси для задоволення їх потреб.

Узагальнюючи, сучасні теорії та підходи до вивчення професійного вигорання є важливим інструментом для розуміння професійного вигорання. Вони наголошують на комплексному характері цього явища та враховують роль як індивідуальних, так і організаційних чинників у виникненні вигорання; допомагають краще розуміти причини та наслідки професійного вигорання і розробляти ефективні стратегії для його запобігання та управління.

З огляду на розглянуті джерела, можна зробити наступні висновки про концептуальні моделі та дослідження в області професійного вигорання:

1. Професійне вигорання є комплексним станом, який включає емоційне, фізичне та психологічне виснаження.
2. Вимоги роботи та ресурси, доступні працівникам, є важливими факторами, які впливають на ризик професійного вигорання. Незбалансованість між цими факторами може спричинити вигорання.
3. Негативні аспекти робочого середовища, такі як перевантаження роботою, недостатня підтримка колег та низький рівень контролю над роботою, можуть також призводити до професійного вигорання.
4. Дисбаланс між вимогами роботи та наявними ресурсами, такими як підтримка колег, можливості для розвитку та контроль над роботою, є фактором, який сприяє вигоранню.
5. Професійне вигорання може призводити до виснаження, втрати мотивації та бажання покинути професію.
6. Стрес та недостатня самоефективність можуть бути факторами, які сприяють професійному вигоранню у викладачів.

7. Професійне вигорання характеризується тривалим станом емоційного виснаження, деперсоналізації та зниження особистої досягненості.

Загалом, концептуальні моделі та дослідження професійного вигорання показують, що цей стан є результатом незбалансованості між вимогами роботи та ресурсами, доступними працівникам, а також є проявом негативних аспектів робочого середовища. Дослідники рекомендують організаціям приділяти увагу підтримці працівників, забезпечувати їм достатні ресурси та контроль над роботою, щоб запобігти професійному вигоранню.

Ознаки професійного вигорання викладачів ЗВО можуть негативно впливати на якість навчального процесу та студентське сприйняття інформації. Тому важливо звертати увагу на психологічний стан викладачів та розвивати їхню комунікативну толерантність для запобігання професійному вигоранню.

1.2. Основні причини та фази розвитку синдрому «професійного вигорання» викладачів ЗВО

Професійне вигорання викладачів ЗВО – це синдром фізичного та емоційного виснаження, який включає як розвиток негативної самооцінки й негативного ставлення до роботи, так і втрату розуміння та співчуття по відношенню до колег й студентів.

До основних професійних стресорів педагогічної діяльності спеціалісти відносять: надмірно інтенсивне спілкування; високий ступінь відповідальності за інших людей; інформаційні перевантаження; екстремальні ситуації, які потребують негайного реагування.

Професійні стресори педагогічної діяльності є факторами, які викликають напруження та негативний вплив на психологічний стан викладачів. Деякі з них включають:

1. Велике робоче навантаження: викладачі часто мають велику кількість груп для викладання, багато роботи з підготовки лекцій та оцінювання студентів. Це може призводити до перевантаження та виснаження.

2. Невизначеність ролі: викладачам часто доводиться виконувати різноманітні завдання, які можуть бути нечіткими або несумісними. Це може призводити до почуття безпорадності та стресу.

3. Низьку оплату праці: викладачі часто отримують низьку оплату за свою працю, особливо на початкових етапах кар'єри. Це може призводити до фінансових труднощів та стресу.

4. Вимоги до досягнень: викладачам часто ставляться високі вимоги щодо досягнень, які можуть бути складними для досягнення. Це може призводити до почуття невдачі та стресу.

5. Негативне ставлення студентів: викладачам часто доводиться стикаються з негативним ставленням та неконструктивною критикою з боку студентів. Це може призводити до почуття безсилля та роздратування.

Причини розвитку професійної деформації викладачів ЗВО можуть бути різноманітними:

1. Недостатня підтримка та визнання: викладачі можуть почуватися незрозумілими та неспідтриманими з боку адміністрації та колег. Це може призводити до почуття відчуженості та роздратування.

2. Відсутність можливості професійного росту: викладачі можуть відчувати стагнацію у своєму професійному розвитку, відсутність нових викликів та можливостей для самореалізації. Це може призводити до втрати мотивації та задоволення від роботи.

3. Конфлікти та напруженість у колективі: негативна атмосфера та конфлікти з колегами можуть призводити до стресу та незадоволення роботою.

4. Невиправдані вимоги та очікування: викладачам часто ставляться надмірні вимоги та очікування, які можуть бути нереалістичними або несумісними з реальними можливостями. Це може призводити до почуття вини та стресу.

Отже, професійне нездоров'я викладачів ЗВО залежить від багатьох факторів, на які вони, на жаль, не здатні вплинути. До таких факторів відноситься феномен професійного вигорання як результат невідповідності між особистістю та роботою, синдром фізичного й емоційного виснаження, який бере початок зі стресу міжособистісної взаємодії і включає розвиток негативної самооцінки, негативного ставлення до роботи, втрату розуміння та співчуття.

Професійне вигорання викладачів ЗВО характеризується такими ознаками:

1. Емоційне виснаження: викладачі почуваються виснаженими, безсилими і депресивними, втрачають енергію і ентузіазм, що раніше вони вкладали у свою роботу.

2. Деперсоналізація: викладачі стають байдужими і безвідповідальними до потреб та проблем студентів. Вони можуть розвивати цинічне ставлення до своїх обов'язків та студентів.

3. Зниження особистої досягненості: викладачі втрачають впевненість у своїх професійних навичках і здатностях, вони починають сумніватися у своїй ефективності та досягненнях.

4. Втрата мотивації: викладачі втрачають інтерес і задоволення від своєї роботи, вони можуть відчувати втому і незадоволення від навчального процесу.

5. Зниження якості навчання: професійне вигорання викладачів може призводити до зниження якості навчання, оскільки вони втрачають мотивацію та ентузіазм для передачі знань та навичок студентам.

6. Втрата задоволення від спілкування: викладачі можуть відчувати незадоволення від комунікації зі студентами та колегами, що може призводити до конфліктів і напруженості у взаєминах.

7. Фізичні симптоми: професійне вигорання може супроводжуватися фізичними симптомами, такими як безсоння, головні болі, шлунково-кишкові розлади та імунодепресія.

Синдром професійного вигорання розвивається поступово. Згідно досліджень К. Масlach, він проходить три стадії - трьох сходових прольотів в глибини професійної непридатності.

Перша стадія характеризується тим, що:

- починається приглушенням емоцій, згладжуванням гостроти почуттів і свіжості переживань; фахівець несподівано помічає: начебто все поки нормально, але нудно і порожньо на душі;

- зникають позитивні емоції, з'являється деяка відстороненість у відносинах з членами сім'ї;

- виникає стан тривожності, незадоволеності; повертаючись додому, все частіше хочеться сказати: «не лізьте до мене, залиште в спокої!»

На другій стадії:

- виникають непорозуміння з клієнтами, професіонал у колі своїх колег починає з зневагою говорити про деяких з них;

- неприязнь починає поступово проявлятися у присутності клієнтів - спочатку це насилу стримувана антипатія, а потім і спалахи роздратування. Подібна поведінка професіонала - це не усвідомлюваний їм самим прояв почуття самозбереження при спілкуванні, що перевищує безпечний для організму рівень.

На третій стадії:

- притупляються уявлення про цінності життя, емоційне ставлення до світу стає плоским, людина стає небезпечно байдужою до всього, навіть до власного життя;

- за звичкою, така людина може ще зберігати зовнішню респектабельність і деякий апломб, але її очі втрачають той блиск інтересу до чого б то не було, і майже фізично відчутний холод байдужості поселяється в душі.

Д. Спаньол і Р. Кепьюто професійне вигорання розглядають з погляду наявності трьох рівнів і трьох стадій. Так перший ступінь характеризується помірними, нетривалими й випадковими ознаками цього процесу, що проявляються у легкій формі і виражені турботою про себе, наприклад, шляхом розслаблення чи організації перерв у роботі. На другій стадії професійного вигорання симптоми проявляються регулярніше, мають більш затяжний характер і важче піддаються коригуванню. Звичайні способи розслаблення тут неефективні. Викладач може почуватися виснаженим навіть після гарного сну і після вихідних, та для турботи про себе йому необхідні додаткові зусилля. На третій стадії професійного вигорання ознаки й симптоми є хронічними. Можуть виникати фізичні й психологічні проблеми. Спроби піклуватися про себе зазвичай не є результативними, а професійна допомога може не давати швидкого полегшення. Працівник починає сумніватися у цінності своєї роботи, професії та життя.

Т.В. Зайчиковою [22] на основі проведеного дослідження було встановлено, що професійне вигорання трапляється у більшості викладачів закладів освіти різного рівня. Детермінантами виникнення синдрому професійного вигорання у педагогічних працівників є три основні групи чинників: соціальноекономічні; соціально-психологічні та індивідуально-психологічні.

М. В. Борисова [7] вважає, що виникнення і розвиток професійного вигорання у викладачів може бути зумовлений специфікою особливостей трьох її структурних компонентів професійної діяльності – педагогічної

діяльності, педагогічного спілкування, особистості педагога, кожен із яких характеризується наявністю власних емоціогенних чинників, що провокують виникнення феномену вигорання. Системотворчими детермінантами виникнення психічного вигорання є індивідуально-психологічні особливості: високий рівень нейротизму і розугодженість в ціннісній сфері (значимих цінностей з можливістю їх реалізації в професійній діяльності); детермінантами, що сприяють виникненню й динаміці вигорання, є несформованість у педагогів умінь і навичок саморегуляції, несприятливий соціально-психологічний клімат колективу та недоліки в організації педагогічної діяльності – низький рівень автономності, нерівномірний розподіл навантаження, недостатнє стимулювання праці, відсутність можливості професійного зростання та включення в управління.

Виснажений, знесилений та емоційно «згаслий» працівник освіти не здатен продуктивно працювати, оскільки у нього знижується рівень психологічної готовності до інноваційної діяльності, особистісного та професійного самовдосконалення, погіршуються взаємини з адміністрацією, колегами, батьками та учнями, порушується гармонія із самим собою. Він не може себе професійно реалізувати, перебуває у стані постійного психічного напруження, у стані дисонансу, переживає ситуацію невизначеності. В дослідженнях Н.В. Назарук [34] з'ясовано, що рівень професійного вигорання у викладачів до 40–49 років підвищується, а далі поступово знижується. Вітчизняні науковці М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська виділяють три стадії професійного вигорання викладачів ЗВО:

Перша стадія. Всі ознаки та симптоми проявляються в легкій формі через турботу про себе, наприклад, шляхом організації частіших перерв у роботі. Починається забування якихось робочих моментів. Зазвичай на ці першочергові симптоми мало хто звертає увагу. В залежності від характеру діяльності, сили нервово-психологічних навантажень і особистісних характеристик спеціаліста, перша стадія може тривати три-п'ять років.

Друга стадія. Спостерігається зниження інтересу до роботи, потреби в спілкуванні (в тому числі, і з близькими); прогресування апатії до кінця тижня, поява стійких соматичних симптомів (немає сил, енергії, особливо, в кінці тижня, головні болі по вечорах, збільшення кількості простудних захворювань та ін). Симптоми проявляються регулярно, мають затяжний характер і важко піддаються корекції. Людина може почувати себе виснаженою після гарного сну і навіть після вихідних. Тривалість даної стадії, в середньому, від п'яти до п'ятнадцяти років.

Третя стадія. Ознаки і симптоми третьої стадії вигорання є хронічними. Можуть розвиватися фізичні і психологічні проблеми типу депресій. Людина може почати сумніватись в цінності своєї роботи, професії та самого життя. Характерна повна втрата інтересу до роботи і життя взагалі, емоційна байдужість, отупіння, відчуття постійної відсутності сил. Спостерігаються порушення пам'яті і уваги, порушення сну, особистісні зміни. Людина прагне до усамітнення. Заключна стадія – повне згорання, яке часто переростає в повну відразу до всього на світі. Стадія може тривати від десяти до двадцяти років.

Б. Пельман та Є. Хартман, узагальнивши багато визначень поняття «професійне вигорання», визначили три головні його компоненти: емоційне або фізичне виснаження, деперсоналізація та знижена робоча продуктивність [33]. Емоційне виснаження проявляється у відчуттях емоційної перенапруги та почутті спустошеності, вичерпаності своїх емоційних ресурсів. Людина відчуває, що не може віддаватися роботі з таким самим натхненням, бажанням, як раніше. Деперсоналізація пов'язана з виникненням байдужого та навіть негативного ставлення до людей у контексті професійного спілкування. Контакти із нею стають формальними, знеособленими; виникаючі негативні установки можуть спочатку мати прихований характер і виявлятися у внутрішньо стриманому роздратуванні, що з часом проривається назовні і призводить до конфліктів [57]. Подібні стани мають місце у замкнутих робітничих колективах. Знижена робоча продуктивність

проявляється у заниженні самооцінки своєї компетентності, а також у негативному сприйнятті себе як професіонала, невдоволенні собою, негативному ставленні до себе як особистості.

Найбільш системним і комплексним з прийомів розгляду аналізу синдрому професійного вигорання є підхід сформульований В.В. Бойко, який розробив власну класифікацію симптомів, притаманних різним компонентам професійного вигорання [29].

Перший компонент – «напруження» – характеризується відчуттям емоційної виснаженості, втоми, спричиненої власною професійною діяльністю. Він знаходить прояв у таких симптомах, як переживання обставин, що травмують психіку, незадоволеність собою, «загнаність у кут», тривога й депресія.

Другий компонент – «резистенція» – вирізняється надмірним емоційним виснаженням, що провокує виникнення та розвиток захисних реакцій, які роблять людину емоційно закритою, відстороненою, байдужою. На такому тлі будь-яке емоційне залучення до професійних справ і комунікацій викликає у людини відчуття надмірної перевтоми. Це виявляється у таких симптомах, як неадекватне вибіркове емоційне реагування, емоційно-моральна дезорієнтація, розширення сфери економії емоцій, редукція професійних обов'язків.

Третій компонент – «виснаження» – характеризується психофізичною перевтомою людини, спустошеністю, нівелюванням власних професійних досягнень, порушенням професійних комунікацій, розвитком цинічного ставлення до тих, з ким доводиться спілкуватися з робочих питань, розвитком психосоматичних порушень. Тут виявляються такі симптоми, як емоційний дефіцит, емоційне відчуження, особистісне відчуження (деперсоналізація), психосоматичні та психовегетативні порушення.

Отже, за В.В. Бойко, синдром професійного вигорання має три компоненти, кожен з яких складається з чотирьох симптомів.

Вчений зауважує на те, що професійне вигорання виникає під впливом цілком певних зовнішніх і внутрішніх факторів:

1. Зовнішні фактори, пов'язані з особливостями професійної діяльності:

- хронічно напружена психоемоційна діяльність, коли працівнику доводиться постійно підкріплювати емоціями різні аспекти своєї діяльності, «важкий» контингент, з яким доводиться спілкуватися;
- дестабілізуюча організація (обстановка) діяльності, важкі умови праці;
- підвищена відповідальність за виконувані функції та операції, підвищена вимогливість керівництва;
- неблагополучна психологічна атмосфера професійної діяльності, яка визначається двома основними обставинами: конфліктністю «по вертикалі», тобто між начальником і підлеглими, і конфліктністю «по горизонталі» - між колегами.

2. Внутрішні чинники, пов'язані з індивідуальними особливостями людини:

- схильність до емоційної ригідності. Вигорання частіше виникає у тих, хто менш реактивний і сприйнятливий, більш емоційно стриманий. У людей імпульсивних, що володіють рухливими нервовими процесами, формування симптому вигорання відбувається повільніше. Підвищена вразливість і чутливість можуть повністю блокувати цей механізм психологічного захисту;
- інтенсивна інтеріоризація (у людей з підвищеною відповідальністю більше шансів піддатися синдрому);
- слабка мотивація емоційної віддачі в професійній діяльності (низький рівень емпатії);
- моральні дефекти і дезорієнтація особистості.

Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова, Л.І. Березовська та ін. вітчизняні дослідники виділяють три аспекти професійного вигорання:

1. Зниження самооцінки. Внаслідок цього працівники, що стали жертвами професійного вигорання, відчувають безпорадність і апатію, які з часом можуть перейти в агресію і відчай.

2. Самотність. Люди, що страждають від емоційного згорання, не в змозі встановити нормальний контакт з клієнтами. Тому переважають об'єкт-об'єктні відносини.

3. Емоційне виснаження, соматизація. Втома, апатія і депресія, супроводжуючі емоційне згорання, призводять до серйозних фізичних нездужань - гастриту, мігрені, підвищеного артеріального тиску, синдрому хронічної втоми і ін.

Результати чисельних досліджень свідчать про те, що особливо швидко «вигорають» викладачі, індивідуально-психологічні особливості яких не узгоджуються з професійними вимогами комунікативних професій. Вони не мають надлишку життєвої енергії, характеризуються скромністю та сором'язливістю, схильні до замкнутості і концентрації на предметі професійної діяльності (саме вони здатні накопичувати емоційний дискомфорт), а також педагогічні працівники, які відчувають постійний внутрішній конфлікт у зв'язку з роботою. Постійне переживання, особливо неусвідомленого, конфлікту вимагає більшої витрати сил та енергії. Дослідженнями підтверджено, що частище синдром професійного вигорання розвивається у викладачів, які відчувають постійний внутрішньо-особистісний конфлікт у зв'язку з роботою, а також жінки-викладачі ЗВО, що переживають внутрішнє протиріччя між роботою і сім'єю, а також пресинг у зв'язку з необхідністю постійно доводити свої професійні можливості в умовах жорсткої конкуренції з чоловіками.

Результати аналізу теоретичних аспектів розвитку професійного вигорання у викладачів ЗВО свідчить про те, що до основних причини розвитку синдрому «професійного вигорання» можна віднести такі чинники:

Організаційні (зовнішні) чинники:

До основних чинників вигорання, зумовлених некоректною організацією роботи, відносять такі: неналежне забезпечення умов праці; нереалістичні очікування керівництва та вимоги, що поставлені викладачу; нерегламентована тривалість робочого часу; ресурсні обмеження, зокрема низька заробітна плата; несправедлива адміністративна політика, зокрема примус до виконання обов'язків, непередбачених посадою; відсутність адміністративної підтримки, визнання заохочень, схвалень; часті конфлікти персоналу у закладі; незрозумілий зміст трудової діяльності, зокрема відсутність необхідності посадових інструкцій чи їх формальний характер; рольова невизначеність і пов'язані з нею рольові конфлікти; низький рівень гігієни праці; негативні стереотипи і установки (зокрема гендерно-рольові) тощо.

Особистісні внутрішні чинники:

Головним і найпотужнішим індивідуальним чинником вигорання вважають відсутність покликання до своєї професійної діяльності, що здебільшого зумовлено відсутністю здібностей до неї, а відтак супроводжуються відчуттям неспішності, розчаруванням тощо. До індивідуальних чинників вигорання також належать: неможливість задовольнити актуальні потреби, бажання у професійній діяльності. Сюди можна віднести і незадоволеність власним професійним зростанням. Це породжує постійний стрес. Здатність протистояти йому у різних осіб не є однаковою, що зумовлено, насамперед, індивідуально-типологічними та іншими особистісними властивостями. Від цієї здатності прямопропорційно залежить швидкість вигорання за однакових інших умов; невміння заощаджувати резерви, встановлювати обмеження стресам. Особи, які самовіддано піклуються про справу та про інших, забуваючи про себе, більше ризикують вигоріти ніж ті, що гармонійно балансують між спільним та особистим, між альтруїзмом та здоровим егоїзмом; кризи та стреси в особистому і сімейному житті; трудоголізм, цілковита ідентифікація з професією (роботою), за якої увага та час, витрачені на себе, трактуються як

потурання власним слабкостям і егоїзм. Відтак особистого життя або немає, або його замало.

Чинники змішаного походження:

Окремим чинником, який може мати як внутрішнє, так і зовнішнє походження, є перевантаження. Воно може виникати через надмірну працю, що стає непосильною, або через невідповідність схильностям, здібностям, покликанню працівника. В обох цих випадках перевантаження спричиняє дистрес. При цьому перенавантаження через надмірну працю може бути спричинене як через тиск ззовні, так і через самостійне примушення працівником себе до надто інтенсивної праці. Також перенавантаження залежить від багатьох особливостей психіки працівника, його життєвої ситуації.

Усунення цих чинників або зменшення їхньої дії запобігає синдрому професійного вигорання.

Натомість, факторами, що зменшують проблему вигорання, є: психологічна саморегуляція; самостійне регулювання власної професійної діяльності; планомірний розподіл праці та відпочинку; робота, яка відповідає досвіду й знанням; самовдосконалення; піклування про своє здоров'я, дотримання режиму харчування і сну; ведення активного соціального життя; спілкування з людьми, що не мають відношення до освіти (тобто не обмежувати коло спілкування з колегами); наявність повноцінного особистого життя (розлади в сім'ї, особистих стосунках неодмінно вплинуть на роботу).

Таким чином, синдром професійного вигорання можна визначити як стан фізичного, психічного і передусім емоційного виснаження, спричиненого тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях. Виникнення професійного вигорання у працівників освіти відбувається внаслідок причин індивідуальних та причин, пов'язаних з організаційними умовами роботи, які діють, переломлюючись крізь призму особистісних

чинників, як фактори, що провокують та підсилюють виникнення та розвиток вигоряння у педагогів.

1.3. Особливості формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО

Спілкування є однією з центральних проблем, через призму якої вивчаються питання сприйняття та розуміння людьми один одного, лідерства та керівництва, згуртованості та конфліктності міжособистісних взаємин та ін. Спілкування допомагає глибше розглянути процес міжособистісної взаємодії. Спілкуючись, люди обмінюються інформацією, узагальненнями, думками, почуттями. Тому спілкування трактується у психологічній науці, як: «комунікація, прийом та передача інформації»; «взаємодія, взаємовплив, обмін думками, цінностями, діями»; «сприйняття і розуміння одне одного, тобто пізнання себе та іншого» [32; 41; 58].

Володіння культурою ділового спілкування сприяє встановленню та розвитку відносин співробітництва та партнерства між колегами, керівниками та підлеглими, партнерами та конкурентами, багато в чому визначаючи ефективність їхніх взаємин.

Незважаючи на те, що проблема спілкування розглядається багатьма авторами та написано чимало робіт із цього питання, досі не повністю висвітленою залишається проблема ділового спілкування.

Відомо, що першоджерелами виникнення ділових відносин є ділове спілкування, тому саме процес спілкування слід розглядати як найважливіший аспект ділових взаємин викладачів ЗВО як між собою та керівництвом, так і з студентами. У цьому контексті ділове спілкування, так само як і поняття спілкування, необхідно розглядати з кількох його сторін, а

саме: як взаємодію, комунікацію, сприйняття та розуміння інших людей і як вплив один на одного.

М.М. Філоненко, А.К. Болотова, Ю.М. Жуков, Л.А. Петровська та ін. виділяють такі три групи функцій, що реалізуються у спілкуванні: когнітивну (взаємний обмін інформацією та пізнання людьми один одного), афективну (формування міжособистісних взаємин), регулятивну (управління кожним учасником спілкування власною поведінкою та поведінкою інших, організація спільної діяльності) [42].

Культуру ділового спілкування можна визначити, як сукупність моральних уявлень, регулюючих поведінку і взаємовідносини людей в процесі їх професійної діяльності. Культура ділового спілкування є цілісною системою елементів, що охоплює зовнішню культуру, культуру мови, почуттів, поведінку, етикет.

Толерантність - це інтегративна характеристика особистості, яка складається з трьох взаємопов'язаних структурних компонентів: пізнавального, емоційно-оцінного та поведінкового. За визначенням О.Ф. Яциної, толерантність це – особлива особистісна риса, яка відбиває активну соціальну позицію, психологічну готовність до позитивної взаємодії з людьми, які мають інші погляди, світогляд, стилі мислення та поведінки [50]. Зазначимо, що здатність до толерантної взаємодії допомагає викладачам ЗВО гармонізувати спілкування, адже вона виникає як наслідок самоцінності людини.

Толерантність регулює процес комунікації і становить внутрішню основу ефективної взаємодії, будучи при цьому об'єктивним показником стилю взаємовідносин між суб'єктами.

Комунікативна толерантність є важливим аспектом міжособистісних взаємин і включає в себе здатність вислуховувати, розуміти та поважати думки, погляди та переконання інших людей, незалежно від їхньої релігійної, культурної, етнічної та соціальної приналежності. Комунікативна

толерантність сприяє побудові конструктивного діалогу, розв'язанню конфліктів та покращенню комунікаційного процесу.

М. Розенберг трактує поняття «комунікативна толерантність» як здатність почувати, розуміти та приймати інші точки зору, думки та ідеї, незалежно від своїх власних переконань і поглядів. Вона передбачає повагу до інших людей, їхніх прав на свободу висловлювання та різноманіття думок[58].

За визначенням Дж. Галтона, комунікативна толерантність - це вміння сприймати, розуміти та поважати різні комунікативні стилі, звички та культурні особливості інших людей. Вона передбачає готовність до спілкування та співробітництва з різними людьми, навіть якщо їхні погляди та способи вираження відрізняються від власних[56]. Д. Голдштейн характеризує комунікативну толерантність як здатність до ефективного спілкування з людьми, незалежно від їхніх комунікативних навичок, стилю та поведінки. Вона передбачає вміння виявляти терпимість, вислуховувати інших, враховувати їхні потреби та думки, а також шукати компромісні рішення[51].

Л. Петерсон зауважує на те, що комунікативна толерантність - це здатність до конструктивного спілкування з іншими людьми, незалежно від їхньої національності, релігії, соціального статусу та інших характеристик. Вона передбачає вміння приймати інших такими, які вони є, та уникати негативних оцінок та стереотипів[42].

В дослідженнях Р. Маршалла комунікативна толерантність розглядається як здатність до ефективного сприйняття, розуміння та використання комунікативних засобів та стратегій, які допомагають уникати конфліктів, розуміти інших людей та досягати спільних цілей. Вона передбачає вміння адаптувати свою комунікацію до потреб та особливостей інших людей[60].

Л. Холл визначає поняття «комунікативна толерантність» як здатність до сприйняття та розуміння різних комунікативних стилів, поглядів та

цінностей інших людей, а також до виявлення поваги та зацікавленості до них. Вона передбачає готовність до взаємодії та співпраці з різними людьми, незалежно від їхнього комунікативного стилю[63]. М. Беннет наголошує на тому, що комунікативна толерантність - це здатність до сприйняття та розуміння різних комунікативних практик, норм та цінностей інших культур. Вона передбачає готовність до взаємодії та співпраці з представниками різних культур, а також до виявлення поваги та визнання їхньої унікальності[59].

Комунікативна толерантність проявляється у спілкуванні з оточуючими людьми. На думку М.М. Філоненко, «...комунікативна толерантність – це психосоціальна характеристика особистості з домінантною свідомістю на терпиму, безконфліктну комунікативну поведінку, на особливий, доброзичливий тип взаємодії з іншими людьми» [42].

Вітчизняні вчені зазначають, що комунікативна толерантність є професійно важливою якістю особистості викладача, яка забезпечує цілісність особистісного та професійного розвитку майбутнього фахівця [7; 15; 44].

І.О. Трухін вказує на те, що комунікативна толерантність є інтегральним утворенням та однією із системотворчих характеристик особистості [49].

Більшість науковців визначають комунікативну толерантність як стійкий особистісний стан, що визначає особливий тип взаємодії індивіда з іншими людьми, який характеризується наявністю у свідомості суб'єкта успішної, особистісно-значущого зразка терпимої комунікативної поведінки та домінантною спрямованістю свідомості [9; 26].

В.В. Бойко трактує це поняття як «характеристику ставлення особистості до людей, що демонструє ступінь переносимості нею неприємних чи неприйнятних, на її думку, психічних станів, якостей та вчинків партнерів взаємодії» [4]. Таким чином, комунікативна толерантність

є систематизуючою характеристикою, яка узгоджує психологічний ансамбль особистісних якостей.

Комунікативна толерантність є важливою складовою успішної комунікації між викладачами та студентами у вищих навчальних закладах. Вона передбачає здатність до сприйняття, розуміння та поваги до різних думок, поглядів та культурних особливостей інших людей. У зв'язку з цим, формування комунікативної толерантності серед викладачів ЗВО є актуальним питанням, яке вимагає дослідження.

Професійна діяльність викладача ЗВО, будучи тісно пов'язаною із суспільством, людьми, реалізується у процесі постійних міжособистісних комунікацій. Повідомлення, отримані та надіслані всередині навчального закладу, утворюють її внутрішню комунікацію, яка може бути формальною або неформальною. Повідомлення, пов'язані з формальною комунікацією, надсилають каналами, які встановлює керівництво ЗВО. Однак багато комунікацій у будь-якій організації обходять офіційні канали. Ця неформальна комунікація складається з обміну новинами між людьми, які формально не пов'язані, спілкуються по телефону, на зборах або випадкових зустрічах, обідніх перервах тощо.

При цьому комунікативна компетентність як невід'ємна частина комунікативної культури у сфері вищої освіти є професійно значущою характеристикою особистості [36]. Комунікативна компетентність визначає якість спілкування викладача та включає такі складові, як комунікативні властивості особистості, що характеризують розвиток потреби у спілкуванні, ставлення до способу спілкування та комунікативні здібності – здатність володіти ініціативою у спілкуванні, проявляти активність, емоційно відгукуватися на стан партнерів зі спілкування, формулювати та реалізовувати індивідуальну програму спілкування [44].

Професійне спілкування викладача ЗВО виконує такі функції: комунікативну (обмін інформацією); інтерактивну (обмін діями); перцептивну (взаємсприйняття та встановлення взаєморозуміння між

партнерами зі спілкування). Основними складовими комунікативної толерантності викладачів є:

1. Відкритість до інших точок зору. Це означає готовність вислухати думку іншої людини, навіть якщо вона суперечить власним переконанням. Важливо не переконувати, а розуміти і приймати іншу точку зору як рівноцінну.

2. Повага до інших. Комунікативна толерантність передбачає повагу до права кожної людини на власну думку та свободу висловлювання. Важливо уникати образ та негативних оцінок щодо інших людей, їхньої культури, релігії чи національності.

3. Емпатія. Це здатність сприймати та розуміти емоційний стан та почуття іншої людини. Емпатія допомагає побачити ситуацію з точки зору іншої людини, що сприяє зміцненню взаєморозуміння та покращенню комунікації.

4. Гнучкість. Це готовність адаптуватися до різних стилів комунікації, використовувати різноманітні методи і прийоми для досягнення спільного розуміння. Гнучкість дозволяє знаходити компроміси та шукати спільні рішення.

5. Вміння слухати. Комунікативна толерантність передбачає активне слухання та увагу до співрозмовника. Важливо не лише чути слова, але й сприймати їх сенс, розуміти почуття та потреби іншої людини.

Перелік підструктур особистості, що зумовлюють комунікативну толерантність, виглядає таким чином [23]:

Інтелектуальна підструктура – передає парадигму розумової діяльності, тобто принципи розуміння діяльності, звичні йому стереотипи осмислення проблем, ідей, прийняття рішень.

Ціннісно-орієнтована – це основні світоглядні ідеали конкретної людини, її життєві ближні та віддалені цілі, прагнення, оцінки того, що відбувається.

Етично-виражена – моральні норми, яких дотримується людина.

Естетична – охоплює область переваг, смаків і почуттів, особливості сприйняття людиною прекрасного та потворного, трагічного та комічного, піднесеного та низького.

Емоційна – безпека чи тривожність, миролюбність чи агресивність. У спілкуванні з колегами чи студентами у викладача може скластися ситуація несумісності емоційного настрою, що призводить до неприємних відчуттів.

Сенсорна підструктура – включає особливості чуттєвого сприйняття світу лише на рівні зорового, слухового, нюхового, смакового, тактильного, рухового відчуттів.

Енергодинамічна підструктура відображає енергетичні властивості людини, динаміку та емоційність її поведінки та діяльності.

Алгоритмічна підструктура особистості складається з навичок, умінь, стилю діяльності.

Характерологічна складова – зосереджує стійкі, типотворюючі риси особистості, які є вродженими чи набутими [15].

Функціональна підструктура закріплює різні системи життєзабезпечення та підтримання комфорту особистості – це насамперед потреби на основі яких виникають переваги та бажання.

Слід зазначити, що відсутність комунікативної толерантності або її низький рівень пояснюється негативними реакціями індивіда на відмінності, які він виявив між підструктурами особистості та особистістю партнера.

Особливості комунікативної толерантності можуть свідчити про внутрішню гармонію чи дисгармонію особистості, про здатність до самоконтролю та самокорекції, про ступінь професіоналізму, якщо професійна діяльність спрямована на взаємодію з іншими.

Комунікативна толерантність включає вміння приймати та розуміти інші точки зору, навіть якщо вони відрізняються від власних. Викладачі повинні мати комунікативну толерантність, щоб ефективно спілкуватися зі студентами з різними комунікативними стилями та культурними

особливостями. Вони повинні створювати безпечне та сприятливе середовище для вільного висловлювання думок та ідей студентів.

В своїх дослідженнях Дж. Сміт підкреслює важливість комунікативної толерантності у викладанні, що допомагає побудувати позитивну та продуктивну взаємодію зі студентами.

Розвиток комунікативної толерантності у викладачів допомагає покращити якість навчання та сприяє розвитку комунікативних навичок студентів. На думку А. Джонсона, викладачі повинні розвивати свою комунікативну толерантність шляхом відкритого сприйняття різних комунікативних стилів та поглядів студентів. При цьому, важливо враховувати культурні особливості студентів та адаптувати комунікаційні стратегії до їхніх потреб. Викладачі також повинні навчати студентів комунікативній толерантності, щоб вони могли ефективно спілкуватися в майбутньому.

О. Ю. Малишевська розглядає проблему формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО та аналізує роль комунікативної толерантності у процесі навчання та способи її розвитку. Викладачам ЗВО потрібно бути свідомими щодо власних стереотипів та поглядів, щоб уникати пристрастей та негативних оцінок у спілкуванні зі студентами. Важливо виявляти повагу та зацікавленість до думок та ідей студентів, незалежно від їхньої комунікативної поведінки.

Е. Томпсон підкреслює значення особистого розвитку комунікативної толерантності у викладачів для покращення процесу навчання та сприяння позитивному спілкуванню та акцентує важливість виявляти емпатію та розуміння до інших людей, їхніх думок та переконань. На думку вченого викладачам слід активно працювати над розвитком своєї комунікативної толерантності шляхом навчання, тренувань та самоаналізу.

Комунікативна толерантність веде до покращення спілкування з колегами та студентами, зменшення конфліктів та побудови позитивного навчального середовища.

В дослідженнях О. Міллера зауважується, що комунікативна толерантність є важливою якістю для викладачів, яка сприяє покращенню навчання та взаємодії зі студентами.

Вчений виділяє основні аспекти формування комунікативної толерантності педагогічних працівників та підкреслює: комунікативна толерантність є ключовою складовою успішного викладання, оскільки вона сприяє побудові взаєморозуміння та сприятливих взаємин зі студентами; викладачам слід виявляти гнучкість та адаптувати свою комунікацію до потреб та стилів студентів; комунікативна толерантність сприяє розвитку критичного мислення та самовираження студентів.

В статті «Формування комунікативної толерантності викладачів вищих навчальних закладів» І. М. Барановська, О. О. Гриньова, Н. В. Кушнір, Л. В. Шевченко досліджують проблему формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО. Автори використовують методи анкетування та спостереження для з'ясування рівня комунікативної толерантності викладачів та ефективності заходів щодо її формування. Висновок статті полягає у необхідності впровадження спеціальних тренінгів та семінарів для викладачів, спрямованих на розвиток їхньої комунікативної толерантності.

І. І. Коваленко розглядає сутність та структуру комунікативної толерантності викладача вищого навчального закладу. Автор аналізує різні підходи до формування комунікативної толерантності та пропонує використовувати тренінгові програми для її розвитку. Вчена наголошує на необхідності системного підходу до формування комунікативної толерантності викладачів.

Формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО є актуальною задачею, оскільки вони мають великий вплив на студентів та їхнє майбутнє професійне й особистісне зростання. Для досягнення цієї мети можуть бути використані різноманітні психолого-педагогічні підходи та методи, зокрема: організація тренінгів та семінарів, спрямованих на розвиток навичок комунікації та емоційного інтелекту. Це дозволить викладачам

отримати необхідні знання та навички для ефективної комунікації зі студентами та колегами; використання інтерактивних методів навчання, таких як групові проекти, дискусії, рольові ігри тощо. Це сприятиме розвитку навичок співпраці, взаєморозуміння та прийняття різних точок зору; створення сприятливого комунікативного середовища, де викладачі будуть постійно взаємодіяти та обмінюватися досвідом з колегами, що сприятиме покращенню їхньої комунікативної толерантності; розвиток самоаналізу та саморефлексії. Викладачі повинні бути в змозі аналізувати свої власні комунікативні навички, виявляти свої сильні та слабкі сторони та працювати над їх вдосконаленням.

Результати проведеного аналізу наукової літератури свідчать про необхідність формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО. Це сприятиме покращенню комунікаційного процесу та створенню гармонійного навчального середовища. Для досягнення цієї мети можуть бути використані різноманітні педагогічні підходи та методи, такі як тренінги, семінари, інтерактивні методи навчання та розвиток самоаналізу та саморефлексії. Комунікативна толерантність включає в себе відкритість до інших точок зору, повагу до інших, емпатію, гнучкість та вміння слухати.

Таким чином, формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО є важливим завданням, яке сприятиме покращенню комунікаційного процесу та створенню гармонійного навчального середовища.

РОЗДІЛ 2

ЕМПІРИЧНЕ ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ЯК ФАКТОРУ, ЩО ПРИЗВОДИТЬ ДО ПОРУШЕННЯ КОМУНІКАТИВНОЇ ТОЛЕРАНТНОСТІ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО (НА ПРИКЛАДІ ДІАГНОСТИКИ НАУКОВО-ПЕДАГОГІЧНОГО СКЛАДУ ЗВО ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНИКА)

2.1. Організація та методики дослідження

Емпіричне дослідження професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО ґрунтувалося на теоретичних положеннях, розглянутих у першому розділі. Пілотне дослідження було спрямоване на безпосередню перевірку рівня професійного вигорання викладачів вищої школи, а також на виявлення зв'язку між ступенем прояву синдрому професійного вигорання та наступними факторами зниження психологічного благополуччя особистості в професійній сфері: суб'єктивне благополуччя особистості, порушення комунікативної толерантності, розвиток професійної апатії, зниження рівня соціального самоконтроля.

Об'єкт дослідження: психологічне благополуччя викладачів ЗВО.

Предмет дослідження: професійне вигорання як фактор, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО.

Мета дослідження полягає у здійсненні теоретико-практичного дослідження та аналізу особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО, розробки та оцінки ефективності психокорекційної програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом.

Гіпотеза дослідження полягає у припущенні того, що:

- стаж педагогічної роботи безпосередньо впливає на розвиток синдрому професійного вигорання викладачів вищої школи: існують розбіжності у рівні розвитку професійного вигорання науково-педагогічних працівників із різним стажем педагогічної діяльності;

- факторами, що свідчать про розвиток синдрому професійного вигорання та погіршення психологічного благополуччя особистості в професійній сфері є: порушення комунікативної толерантності, зниження рівня суб'єктивного благополуччя особистості, розвиток професійної апатії, зниження рівня соціального самоконтроля;

- існує наявність зв'язку між ступенем прояву синдрому професійного вигорання та порушенням комунікативної толерантності викладачів ЗВО;

- програми профілактики професійного вигорання та управління професійним стресом є ефективним заходом подолання професійної деформації викладачів ЗВО.

Завдання:

- здійснити пілотне емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО;

- проаналізувати результати та зробити висновки;

- розглянути можливості психокорекційної роботи з педагогічними працівниками та розробити програму профілактики професійного вигорання та зниження рівня професійного стресу для викладачів ЗВО.

Емпіричне дослідження особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО проходило протягом січня – червня 2023 року.

Структурно процес емпіричного дослідження було поділено на етапи:

1. На першому етапі проведено бібліографічно-пошукову роботу, здійснювалося вивчення психологічної, науково-методологічної літератури з проблеми дослідження, узагальнення, розроблено програму дослідження, проведено аналіз та відбір психодіагностичних методик діагностики.

Узагальнення та аналіз літературних джерел дозволило глибше зрозуміти проблему особливостей розвитку феномену професійного вигорання викладачів вищої школи та ризику порушення їх комунікативної толерантності.

2. На другому етапі дослідження було проведено психодіагностику згідно із обраними методиками, аналіз та математичну обробку отриманих результатів: було вивчено особливості прояву синдрому «професійного вигорання» викладачів ЗВО та його зв'язок із порушенням комунікативної толерантності, оцінено чинники психологічного благополуччя особистості в професійній сфері.

3. На третьому етапі на основі узагальнених даних діагностики розроблено пропозицій із профілактики професійного вигорання викладачів ЗВО та зниження рівня професійного стресу (розробка психокорекційного тренінгу) було здійснено експериментальну перевірку ефективності тренінгу, сформульовано висновки та завершено оформлення підсумків результатів дослідження. Було використано групову форму психокорекції, активних методів корекції (проблемні лекції, психологічні практикуми, групові дискусії, ігротерапія, арт-терапія, релаксація та ін.).

Стан проблеми дослідження

Проблема професійного вигорання науково-педагогічних працівників системи вищої освіти є досить поширеною в університетах усього світу. Останніми роками з'явилася значна кількість публікації, пов'язаних з питаннями розвитку синдрому професійного вигорання в університетських викладачів у навчальних закладах країн ЄС, США, Туреччини, Індії та ін. країн. Так, в 2012 р. було опубліковано масштабний мета-аналіз про особливості формування синдрому професійного вигорання викладачів ЗВО, складений на підставі 12 досліджень, що були проведені у 7 країнах протягом 2010-2012рр. (ПАР, Нідерланди, Іспанія, Канада, Великобританія, США та Туреччина) [38]. Наведені відомості свідчать про надзвичайну актуальність

проблеми розвитку синдрому професійного вигорання педагогів у всьому світі.

У науковій літературі синдром професійного вигорання описується як специфічний вид професійної деформації людей, котрі працюють у тісному контакті з іншими людьми. Вигорання - це один із найпоширеніших наслідків педагогічної роботи, стан емоційного та фізичного виснаження, коли людина не може повноцінно функціонувати. Професія часто впливає на особистість, особливо це стосується спеціальностей, які безпосередньо пов'язані зі спілкуванням. Педагогічні працівники більше за інших схильні до ризику професійної деформації, у них частіше ніж у представників інших професій типу «людина-людина» розвивається синдром професійного вигорання. Коли педагог «вигоряє», він стає неефективним у своїх цілях та діях.

Професійне вигорання може викликати різні емоції, такі як: роздратування, порушення комунікативної толерантності та зниження комунікативного контролю, професійну апатію, розвиток почуття безсилля та відчуження. Ці емоції можуть проявлятися у комунікації з іншими людьми, зокрема зі студентами. Викладач може стати менш терплячим до запитань студентів, менш готовим до дискусій та менш відкритим до нових ідей. Це може призвести до порушення комунікативної толерантності викладача та створити негативну атмосферу в аудиторії.

В останні роки в умовах безперервної модернізації системи вищої освіти в Україні безперервно зростає як робоче (навчально-методична, аудиторна та ін.), так і психоемоційне навантаження на викладачів ЗВО. Ситуація ускладнюється також надзвичайно поширеною практикою заключення з науково-педагогічним складом ЗВО термінових контрактів, коли викладач постійно перебуває під загрозою непоновлення з ним трудового договору та втрати роботи, що підвищує ризик розвитку синдрому професійного вигорання у будь-якого викладача.

Вважається, що представники професорсько-викладацького складу ЗВО можуть потрапляти до зони ризику розвитку професійного вигорання з таких причин [29]: у процесі професійної діяльності викладачі ЗВО змушені багато та інтенсивне спілкуватися з безліччю знайомих та незнайомих людей; часто брак кваліфікованого науково-педагогічного персоналу в закладах вищої освіти призводить до того, що викладачі змушені працювати більш ніж на одну ставку при регулярно зростаючому аудиторному та позааудиторному навантаженні; багато викладачів відчують постійний внутрішньо-особистісний конфлікт між значущими цінностями праці та сім'ї, що пов'язано зі зростанням обсягу документообігу у ЗВО, необхідністю постійно створювати нові та коригувати вже існуючі робочі навчальні та освітні програми (дані види робіт зазвичай виконуються педагогами вдома, згідно з ненормованим робочим графіком), тому проблема поділу часу між родиною та роботою стає надзвичайно актуальною, що не може не викликати негативні емоційні реакції [34]. На наш погляд, проблема професійного вигорання викладачів ЗВО також безпосередньо пов'язана з проблемою їхнього психологічного благополуччя. У разі швидкої зміни технологій та потреби опанувати нові методики навчання, сучасна модель професійного зростання педагога вищої освіти передбачає усвідомлення, розуміння, оцінювання власного педагогічного досвіду; здатність побачити свою працю загалом. На межі виснаження працює біля 40% українських педагогів вищої освіти. Це свідчить про те, що майже кожен другий педагог не отримує задоволення від своєї роботи.

Операціоналізація базових понять

Професійне вигорання - специфічний психічний стан емоційного виснаження особистості, який характеризується втратою зацікавленості та інтересу до професійної діяльності.

Комунікативна толерантність - здатність виявляти терпимість до інших людей в спілкуванні.

Актуальний стан - актуальний психічний стан та його найважливіші параметри, включаючи домінуючі почуття та загальну оцінку життєвих подій суб'єктивного сьогодення.

Суб'єктивне благополуччя є основою для самореалізації, це: емоційно-оцінне ставлення до власного життя, власної особистості та взаємостосунків з іншими людьми, що виражається у задоволеності життям загалом й окремими його сферами.

Соціальний самоконтроль (комунікативний контроль) - здатності людини здійснювати контроль над своєю поведінкою і, тим самим, впливати на враження, яке складається про нього у оточуючих.

Емпірична база дослідження: ЗВО «Запорізька Політехніка». В емпіричному дослідженні особливостей професійного вигорання як фактору, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО як респонденти виступали 50 осіб – викладачі ЗВО Запорізька Політехніка.

Дослідження рівня професійного вигорання науково-педагогічних працівників та його зв'язку із порушенням комунікативної толерантності проводилося протягом 2023р. на базі ЗВО Запорізька Політехніка: 69063, Україна м. Запоріжжя, вул. Жуковського, 64.

В дослідженні прийняли участь 50 викладачів ЗВО. Для вирішення поставлених завдань та гіпотези дослідження вибірка формувалась за наступними характеристикам: виходячи з вивчення трудових книжок та особових справ викладачів за фактором «стаж роботи», вибірку було поділено на підгрупи:

- підгрупа №1 - зі стажем від 3 до 10 років – 25 осіб,
- підгрупа №2 - зі стажем понад 10 років - 25 осіб (табл.2.1).

Таблиця 2.1

Характеристика вибірки

Показник	Підгрупа №1	Підгрупа №2
Кількість, осіб	25	25
Стаж роботи, років	Від 3 до 10	Понад 10
Середній вік, років	28,4	47,5

Випробуваним було запропоновано тестовий матеріал згідно з обраними нами методиками для проведення діагностики. Особлива увага приділялася питанням етики емпіричного дослідження – використання одержаних індивідуальних даних. Так, всі згадки про дані досліджуваних та посилання на них наводяться у закодованому вигляді; зберігається конфіденційність респондентів та їх анонімність.

Надійність та достовірність дослідження була забезпечена вихідним методологічним аналізом теоретичних положень психології, застосуванням комплексу діагностичних методів, адекватних цілям та завданням дослідження, використанням математико-статистичних процедур обробки даних. Статистичні та математичні розрахунки виконувались з використанням програми EXCEL, комп'ютерної програми для психологів – SPSS-22.

Методи дослідження:

- теоретичні – аналіз наукової психолого-педагогічної літератури для обґрунтування проблеми професійного вигорання науково-педагогічних працівників та його зв'язку із порушенням комунікативної толерантності; узагальнення наукових підходів до вивчення синдрому професійного вигорання, що дало змогу визначити й теоретично обґрунтувати психологічні умови профілактики професійного вигорання науково-педагогічних працівників ЗВО;

- емпіричні – спостереження за процесом організації професійної діяльності викладачів ЗВО; бесіди, опитування, тестування;

- методи математичної статистики (статистичний аналіз, кореляційний аналіз, аналіз непараметричних критеріїв) для підтвердження достовірності результатів емпіричного дослідження.

Слід зазначити на те, що методика психологічного дослідження динаміки професійного вигорання викладачів ЗВО та виявлення наявності зв'язку між професійним вигоранням та порушенням комунікативної

толерантності, має певну структуру. Її основні елементи такі: концепція, на основані якої будується методика; психічні явища, що досліджуються, їх ознаки, параметри; формування зв'язків та залежностей між ними; використовувані методи та прийоми, порядок використання; послідовність та техніка узагальнення результатів дослідження.

Адекватний дослідженню підбір діагностичних методик є основою успішного вирішення поставлених завдань. Розглянувши методики вимірювання рівня професійного вигорання та комунікативної толерантності, ми зупинилися на наступних тестах:

1 Опитувач вигорання Маслач (Maslach Burnout Inventory, MBI), в адаптації - Професійне вигорання (ПВ), призначений для вимірювання основних показників синдрому професійного вигорання: емоційного виснаження, деперсоналізації та редукції професійних досягнень: (Christina Maslach, Susan E. Jackson, 1986) в адаптації Є. І Лозинської (НІПНІ, 2007)

2 Шкала професійної апатії (Job Apathy Scale, JAS) дозволяє вимірювати виникаючі у професійній діяльності апатичні думки (відсутність інтересу та емоційної прихильності до роботи в організації) та апатичні дії (відсутність прагнення до реалізації дій, необхідних для успішного вирішення робочих завдань): (G. V. Schmidt et al., 2017) в адаптації А. А. Золотарьова (2020)

3 Шкала суб'єктивного благополуччя (Échelle pour l'évaluation subjective du Bien-être) є скринінговим психодіагностичним інструментом для вимірювання емоційного компонента суб'єктивного благополуччя, оцінює якість емоційних переживань людини в діапазоні від оптимізму, бадьорості і впевненості в собі до пригніченості, дратівливості: (A. Perrudet-Badoux, G. Mendelsohn, J. Chiche, 1988) в адаптації А. А. Рукавишніков, М. В. Соколова (1996)

4 Методика діагностики комунікативної толерантності, що визначає якою мірою люди здатні виявляти терпимість до інших людей у діловому та міжособистісному спілкуванні. Тест дозволяє виділити дев'ять особливостей

поведінки, що свідчать про низький рівень комунікативної толерантності: В.В. Бойко (1996).

На нашу думку, застосування сформованого нами блоку методик дозволять достовірно оцінити рівень професійного вигорання викладачів ЗВО та сприяють виявленню наявності зв'язку між рівнем професійного вигорання та порушенням комунікативної толерантності. Надійність отриманих результатів забезпечувалась застосуванням перевірених методик та використанням методів математичної статистики.

Математичні методи мають широке застосування у психології. Вони належать до методів аналізу, інтерпретації та тлумачення даних теоретичного та практичного дослідження. Їх використання обумовлено певними причинами: дозволяють зробити процес дослідження психічних явищ більш чітким, структуралізованим та раціональним; необхідні для обробки великої кількості емпіричних даних та їх кількісних показників, для узагальнення та організації в «емпіричній картині» отриманих результатів дослідження.

Статистичні методи - це методи прикладної математичної статистики, що застосовуються в основному для обробки експериментальних даних. Основна мета застосування статистичних методів – обґрунтованість висновків у психологічних дослідженнях за рахунок використання логіки ймовірності та ймовірності моделей.

Як статистичні методи дослідження нами були виділені: описова статистика, яка передбачає угруповання, графічне відображення та кількісну оцінку даних; кореляційний аналіз, аналіз непараметричних критеріїв.

Кореляційний аналіз - це комплекс процедур статистичного дослідження взаємозалежності змінних, що знаходяться в кореляційних відносинах, тобто він характеризує ступінь взаємозв'язку досліджуваних явищ. У прикладних дослідженнях кореляційний аналіз є одним з основних методів статистичної обробки кількісного емпіричного матеріалу.

Для кількісного вираження рангових змінних використовуються коефіцієнти рангової кореляції, що обчислюються за допомогою різних формул (Пірсона, Спірмена та ін.).

Аналіз непараметричних критеріїв (U-критерій Манна-Уїтні) - це непараметричний статистичний критерій, що використовується для порівняння виразності показників у двох нескладних вибірках.

2.2 Аналіз результатів дослідження

Нами було проведено діагностику викладачів за методикою Маслач «Професійне вигорання (ПВ)», результати наведемо в табл.2.2.

Таблиця 2.2

Результати діагностики професійного вигорання викладачів ЗВО (констатуючий етап)

підгрупа		емоціональне виснаження	деперсоналізація	редукція професійних досягнень	системний індекс професійного вигорання
стаж 3-10 років	Середнє	20,0800	9,2000	18,24	,4200
	N	25	25	25	25
	Стд.відх.	3,29039	3,10913	4,44672	,12910
стаж більш 10 років	Середнє	38,0000	17,8400	18,0400	,7040
	N	25	25	25	25
	Стд.відх.	6,19812	4,67868	4,45795	,12410

Синдром професійного вигорання за моделлю Маслач-Джексон є тривимірним конструктом, що включає в себе емоційне виснаження, деперсоналізацію та редукцію професійних досягнень.

Емоційне виснаження розглядається як основна складова вигорання і проявляється у переживаннях викладачами зниженого емоційного тону,

підвищеної психічної виснажливості та афективної лабільності, втрати інтересу та позитивних почуттів до оточуючих, відчуття «пересиченості» роботою, незадоволеністю життям. Результати діагностики свідчать про те, що в підгрупі викладачів зі стажем 3-10 років середній показник за даним чинником складає $20,8 \pm 3,29$ та знаходиться на середньому допустимому рівні. Показник в підгрупі викладачів зі стажем педагогічної діяльності більш ніж 10 років є значно вищим та складає $38,0 \pm 6,19$ – високий рівень емоційного виснаження (рис.2.1).

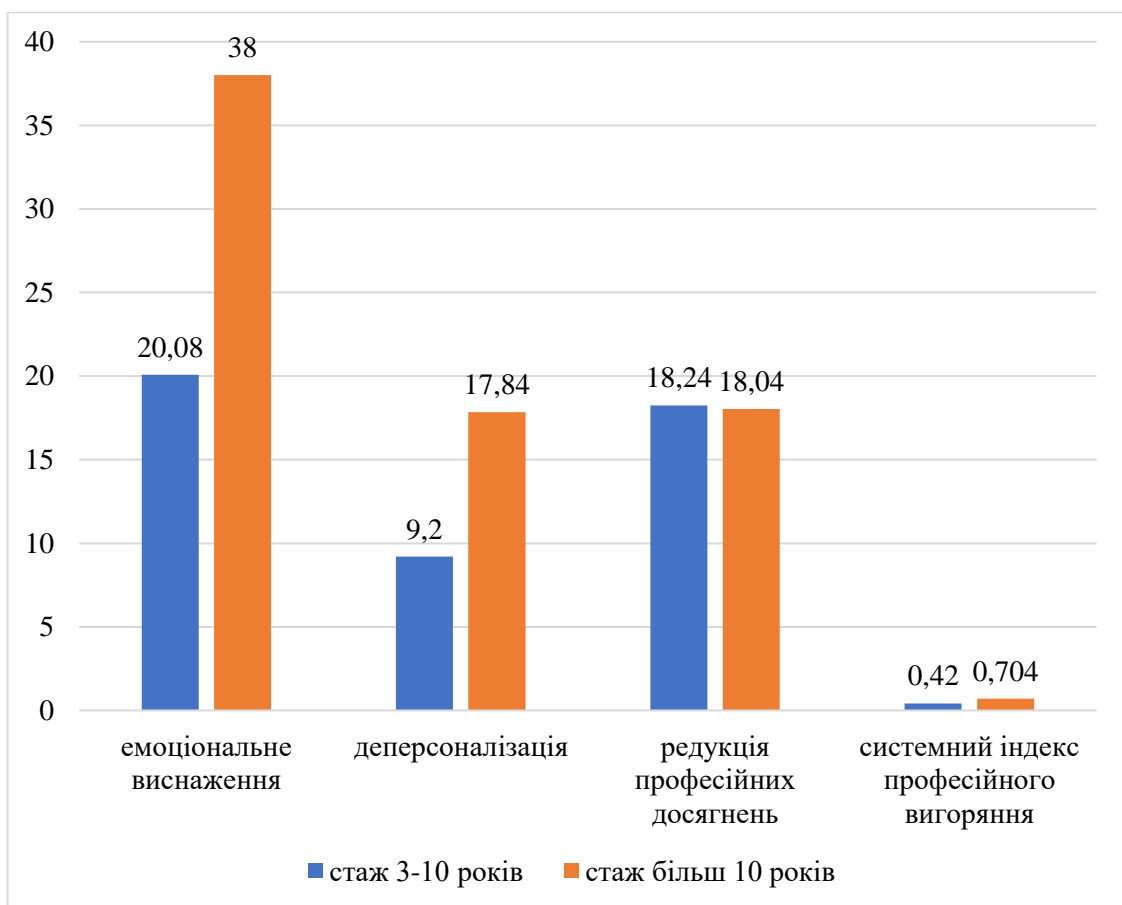


Рисунок 2.1 – Показники професійного вигорання викладачів ЗВО із різним стажем роботи

Показник деперсоналізації в підгрупі викладачів зі стажем 3-10 років складає $9,2 \pm 3,1$, це свідчить про невисокий рівень деперсоналізації молодих викладачів. Деперсоналізація яскраво виражена в підгрупі викладачів зі стажем більш 10 років – $17,84 \pm 4,67$. Вона проявляється в емоційному

усуненні та байдужості більшої частини зрілих викладачів, формальному виконанні професійних обов'язків без особистісної включеності та співпереживання, а в окремих випадках – у проявах негативізму та цинічному відношенні по відношенню до студентів. У контексті синдрому професійного вигорання «деперсоналізація» передбачає формування особливих, деструктивних взаємин із оточуючими людьми.

Сформовану фазу виявлено у 19 викладачів зі стажем більше 10 років (76%), що свідчить у них симптомів професійного вигорання. Виражені симптоми емоційного дефіциту, емоційної та особистісної відстороненості у даних викладачів свідчать про те, що до цих професіоналів приходять відчуття того, що емоційно вони вже не можуть допомагати студентам. Вони не в змозі увійти в становище студентів та співпереживати їм, відкликатися на ситуації, які повинні чіпати. При цьому різкість, грубість, дратівливість, образи, примхи – доповнюють симптом «емоційного дефіциту». Дані викладачі майже повністю виключають емоції зі сфери професійної діяльності. Їх майже нічого не хвилює, майже нічого не викликає емоційного відгуку – ні позитивні обставини, ні негативні. Причому це не ознака ригідності, а набутий за роки викладання у ЗВО емоційний захист.

Редукція професійних досягнень відображає ступінь задоволеності викладача собою як особистістю і як професіоналом. Показники редукції професійних досягнень знаходяться на середньому допустимому рівні в обох підгрупах викладачів: $18,24 \pm 4,44$; $18,04 \pm 4,45$. Отриманий результат свідчить про достатньо високу оцінку більшістю викладачів своєї компетентності та продуктивності.

Системний індекс професійного вигорання в підгрупі викладачів зі стажем до 10 років знаходиться на середньому допустимому рівні та складає (0,42), в підгрупі викладачів зі стажем більш ніж 10 років даний показник є значно вищим (0,704) та свідчить про виражену наявність ознак професійного вигорання.

Для підтвердження висунутої на початку дослідження гіпотези про існуючі відмінності у формуванні рівня професійного вигорання викладачів ЗВО з різним педагогічним стажем нами було проведено дослідження статистично значущих відмінностей у рівні виразності професійної деформації (табл.2.3). Даний аналіз був виконаний за допомогою U-критерію Манна-Уїтні при рівні значущості $p < 0,05$. В результаті математичної обробки результатів діагностики спостерігаються статистично значущі відмінності у формуванні практично всіх складових професійного вигорання: емоційне виснаження (U-кр = 2,5), деперсоналізація (U-кр = 32,5).

Таблиця 2.3

Відмінності у формуванні рівня професійного вигорання викладачів
ЗВО з різним педагогічним стажем

Критерії	Середній ранг		U-критерій	p
	Викладачі із професійним стажем від 3 до 10 років	Викладачі із професійним стажем більш ніж 10 років		
Емоціональне виснаження	13,1	37,9	2,5	0,00
Деперсоналізація	14,3	36,7	32,5	0,00
Редукція професійних досягнень	25,06	25,94	301,5	0,830
Системний індекс професійного вигорання	14,38	36,62	34,5	0,00

* $p < 0,05$ – рівень значущості

Системний індекс професійного вигорання також має статистично значущі відмінності між підгрупами (U-кр = 34,5). Було виявлено, що викладачі ЗВО зі стажем професійної діяльності більш 10 років є більш схильними до професійного вигорання ніж молоді фахівці.

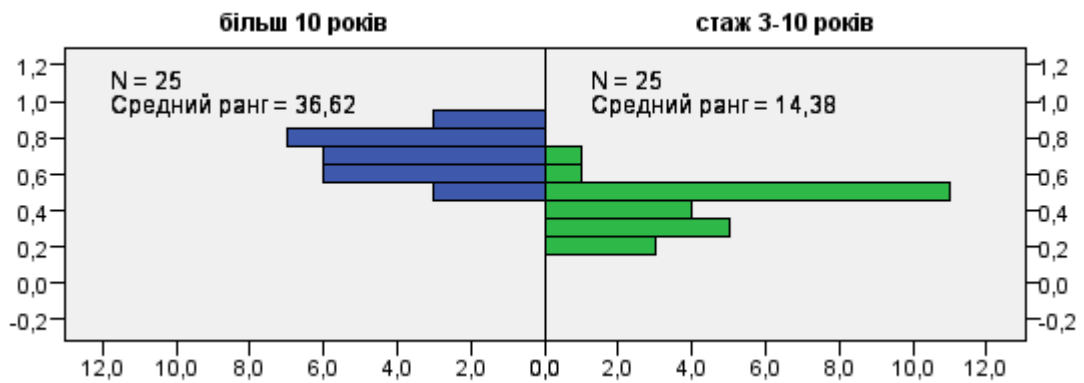


Рисунок 2.2 – Розбіжності в формуванні професійного вигорання викладачів ЗВО із різним професійним стажем

Нами було доведено, що зі збільшенням стажу роботи та віку викладачів, а також зростання професійного навантаження неминуче відбувається накопичення втоми, наростання тривожних переживань, зниження настрою та поведінкові зриви. У результаті психологічне, фізичне та соціальне здоров'я викладача наражається на серйозну небезпеку і виникає емоційне вигорання особистості (рис.2.2).

Відповідно до кожного етапу, зі збільшенням педагогічного стажу у викладачів ЗВО виникають окремі ознаки, або симптоми професійного вигорання. Нами було виявлено, що викладачі зі стажем більш 10 років мають вищі показники значень по субшкалам складових професійного вигорання, ніж викладачі зі стажем від 3 до 10 років. Спостерігається статистично значуща різниця між даними представників досліджуваних підгруп, і навіть нормативними даними тесту ($p < 0,05$).

На наступному етапі нами було досліджено показник професійної апатії викладачів ЗВО як один з головних критеріїв професійного вигорання (табл. 2.4).

Таблиця 2.4

Результати діагностики професійної апатії викладачів ЗВО
(констатуючий етап)

Підгрупа		Апатичні думки	Апатичні дії	Загальний показник професійної апатії
стаж 3-10 років	середнє	10,8800	9,1200	20,0000
	N	25	25	25
	Стд. відхилення	3,37046	2,53837	5,40833
більш 10 років	середнє	18,9600	16,8800	35,8400
	N	25	25	25
	Стд. відхилення	2,77609	4,57639	6,61236

Результати діагностики свідчать про більш виражену професійну апатію викладачів ЗВО зі стажем діяльності більш ніж 10 років. Загальний показник професійної апатії молодих викладачів складає $(20,0 \pm 5,4)$ та є значно нижчим ніж у науково-педагогічних працівників зі стажем більш 10 років $(35,84 \pm 6,61)$ (рис. 2.3).

Середні результати по фактору «апатичні думки» в підгрупі викладачів зі стажем від 3 до 10 років складають $(10,88 \pm 3,37)$ та знаходяться на середньому рівні. Середні значення в підгрупі викладачів зі стажем професійної діяльності складають $(18,96 \pm 2,77)$ – рівень вище середнього.

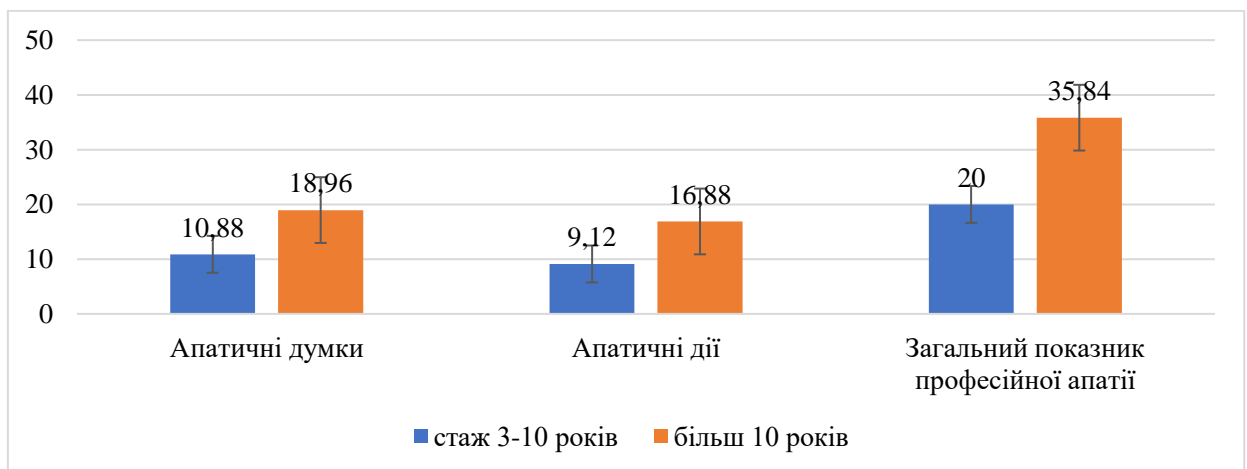


Рисунок 2.3 - Розбіжності у формуванні показника професійної апатії викладачів ЗВО

Апатичні думки зазвичай виникають у викладачів з різним професійним стажем. Однак, працівники зі стажем більше 10 років частіше демонструють відсутність інтересу та задоволеності роботою. Співробітники ЗВО, схильні до апатичних думок, уникають будь-яких когнітивних зусиль щодо роботи, нерідко діють на «автопілоті» та ігнорують ідеї колективної ефективності та організаційного потенціалу, що відображається на загальну ефективність діяльності університету.

За критерієм «апатичні дії» результати в підгрупі викладачів зі стажем від 3 до 10 років складають $(9,12 \pm 2,53)$ та знаходяться на середньому рівні. Більшість молодих фахівців демонструють прагнення реалізації дій, необхідні успішного вирішення робочих завдань. Середні значення в підгрупі викладачів зі стажем професійної діяльності є значно вищими та складають $(16,88 \pm 4,57)$ – рівень вище середнього. Співробітники університету, що характеризуються апатичними діями, встановлюють для себе найнижчі стандарти в професійної діяльності, досягнення яких гарантує відсутність санкцій за недобросовісну роботу.

За результатами діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО із різним стажем роботи нами було отримане наступні дані (табл. 2.5).

Таблиця 2.5

Результати діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО
(констатуючий етап)

Підгрупа	N	Середнє	Стд. відхилення	Рівень СБ
стаж 3-10 років	25	4,5600	1,15758	Помірне суб'єктивне благополуччя
більш 10 років	25	7,4800	1,12250	Ознаки суб'єктивного неблагополуччя

Результати діагностики свідчать про наявність значущих розбіжностей в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя в підгрупах викладачів із різним стажем діяльності.

Оцінки, отримані викладачами зі стажем від 3 до 10 років ($4,5 \pm 1,15$) відхиляються у бік суб'єктивного благополуччя та свідчать про помірний емоційний комфорт більшості випробуваних: вони не відчувають серйозних емоційних проблем, досить впевнені у собі, активні, успішно взаємодіють з оточуючими та адекватно керують своєю поведінкою. Середні оцінки свідчать про низьку виразність якості. Особи з такими оцінками характеризуються помірним суб'єктивним благополуччям, серйозні проблеми у них відсутні, але й про повний емоційний комфорт говорити не можна. Але й про повний емоційний комфорт молодих фахівців також говорити не можна.

Оцінки більшості зрілих викладачів зі стажем більше ніж 10 років відхиляються у бік суб'єктивного неблагополуччя ($7,48 \pm 1,12$). Вони характеризують їх як людей, схильних до депресії та тривоги, песимістичних, замкнених, які погано переносять стресові ситуації (рис. 2.4).

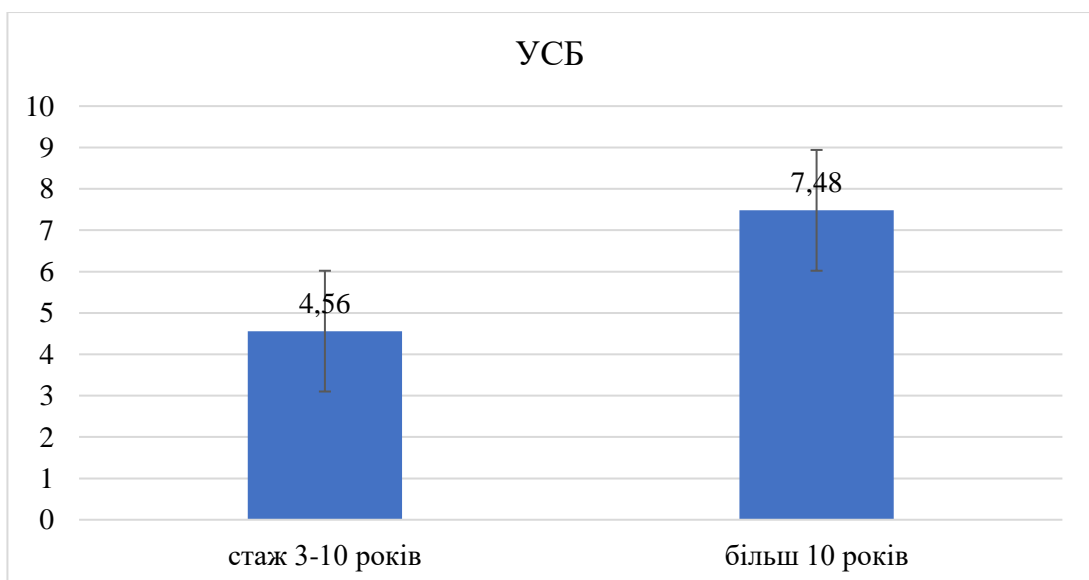


Рисунок 2.4 – Розбіжності в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО

Вкрай високі оцінки виявлені у 1 викладача з даної підгрупи (4%) свідчать про значно виражений емоційний дискомфорт. У викладача із такими оцінками можлива наявність комплексу неповноцінності; він, швидше за все, не задоволений собою і своїм становищем, позбавлений довіри до оточуючих і надії на майбутнє, відчуває труднощі в контролі своїх емоцій, неврівноважений, негнучкий, постійно переймаються реальними і уявними неприємностями.

Нами було визначено значні розбіжності в формуванні суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО в підгрупах. Так, фахівці зі стажем професійної діяльності від 3 до 10 років відчувають себе більш комфортно ніж викладачі зі стажем більш 10 років. Вони більш задоволені життям та мають більше позитивних емоцій. Потрібно зауважити на те, що в рамках нашого дослідження благополуччя викладачів ЗВО розглядається з позиції поняття «хороше самопочуття та гарне функціонування». Це психологічний стан, при якому науково-педагогічні працівники відчувають задоволення від роботи, позитивні емоції частіше, ніж негативні і добре діють і в інших своїх життєвих ролях (як батьки, друзі, родичі та ін.).

Достатній рівень суб'єктивного благополуччя включає в себе гармонійні професійні відносини, задоволення від професійного зростання та почуття власної ефективності.

Благополуччя викладачів надає значний вплив на заклад вищої освіти, колег та студентів. Негативні наслідки емоційного дискомфорту призводять до розвитку хронічного стресу та професійному вигоранню.

Наступним етапом дослідження стала діагностика комунікативної толерантності викладачів ЗВО (табл.2.6).

Таблиця 2.6

Середньо групові результати діагностики комунікативної толерантності викладачів ЗВО (констатууючий етап)

Ознака	Стаж від 3 до 10 років		Стаж більш ніж 10 років	
	середнє	Стд. відхилення	середнє	Стд. відхилення
Неприйняття індивідуальності	4,44	1,68	8,84	2,51
Використання себе як зразка	4,92	2,1	9,56	1,609
Категоричність, консервативність	4,88	1,26	9,48	1,758
Невміння приховувати почуття	7,24	2,48	9,16	2,034
Прагнення переробити партнера	4,4	2,48	8,92	2,05
Бажання зробити партнера зручним	4,88	1,76	9,76	2,107
Невміння прощати помилки	5,56	1,32	8,76	2,84
Нетерпимість до дискомфорту	6,12	1,48	8,76	2,22
Погане пристосування	5,04	1,01	8,32	1,405
Загальний показник КТ	47,48	6,403	81,56	11,81

Результати математичної обробки отриманих результатів свідчать на наявність значимих розбіжностей в формуванні показника комунікативної толерантності.

Так, молоді викладачі зі стажем роботи від 3 до 10 років мають значно вищий рівень комунікативної толерантності за всіма критеріями. Так, загальний показник КТ в підгрупі молодих викладачів складає $47,48 \pm 6,04$ – достатньо високий рівень толерантності. В підгрупі зрілих викладачів зі стажем більш ніж 10 років даний показник складає $81,56 \pm 11,81$ – рівень нижче за середній.

Низький рівень комунікативної толерантності серед випробовуваних не виявлено, проте показники поведінкових ознак мають значні відмінності (рис.2.5).



Рисунок 2.5 – Розбіжності в формуванні поведінкових ознак комунікативної толерантності викладачів ЗВО із різним професійним стажем педагогічної діяльності

В результаті проведеної діагностики було виявлено наступне: у викладачів ЗВО зі стажем роботи більш 10 років спостерігаються значуще вищі оцінки прояву комунікативної нетерпимості за тією чи іншою поведінковою ознакою, відповідно рівень загальної комунікативної толерантності даних викладачів значно нижчий, ніж у підгрупі молодих викладачів зі стажем роботи від 3 до 10 років.

Серед домінуючих поведінкових ознак, що знижують рівень комунікативної толерантності викладачів університету зі стажем від 3 до 10 років нами було виділено: невміння приховувати або хоча б згладжувати

неприємні почуття, що виникають при зіткненні з некомунікабельними якостями у партнерів, а також нетерпимість до фізичного чи психічного дискомфорту, роздратування чи засудження певної поведінки колег та студентів.

Серед домінуючих поведінкових ознак, що знижують рівень комунікативної толерантності викладачів зі стажем більш 10 років, виділено: використання себе як еталона, категоричність в оцінках людей.

Так, оцінюючи поведінку, спосіб думок чи окремі характеристики більш молодших колег та студентів, загальна більшість досвідчених викладачів розглядають себе відмовляючи партнеру у праві на індивідуальність, найчастіше судять про молодших колег та студентів, керуючись своїми звичками, установками і настроями. Більшості викладачів в даній підгрупі переробити, перевиховати свого партнера.

Загальний показник КТ складає в підгрупі викладачів зі стажем від 3 до 10 років - $47,48 \pm 6,403$; в підгрупі викладачів зі стажем більш ніж 10 років - $81,56 \pm 11,81$.

Для виявлення існуючих відмінності у формуванні загального показника комунікативної толерантності викладачів ЗВО з різним педагогічним стажем нами було проведено дослідження статистично значущих відмінностей (табл.2.7).

Даний аналіз був виконаний за допомогою U-критерію Манна-Уїтні при рівні значущості $p < 0,05$.

Таблиця 2.7

Відмінності у формуванні показника комунікативної толерантності викладачів ЗВО з різним педагогічним стажем

Критерії	Середній ранг		U-критерій	p
	Викладачі із професійним стажем від 3 до 10 років	Викладачі із професійним стажем більш ніж 10 років		
Загальний показник КТ	13,08	37,92	623,0	0,00

* $p < 0,05$ – рівень значущості

В результаті математичної обробки результатів діагностики спостерігаються статистично значущі відмінності у формуванні загального показнику комунікативної толерантності (КТ) викладачів ЗВО із різним професійним стажем ($U\text{-кр} = 623,00$).

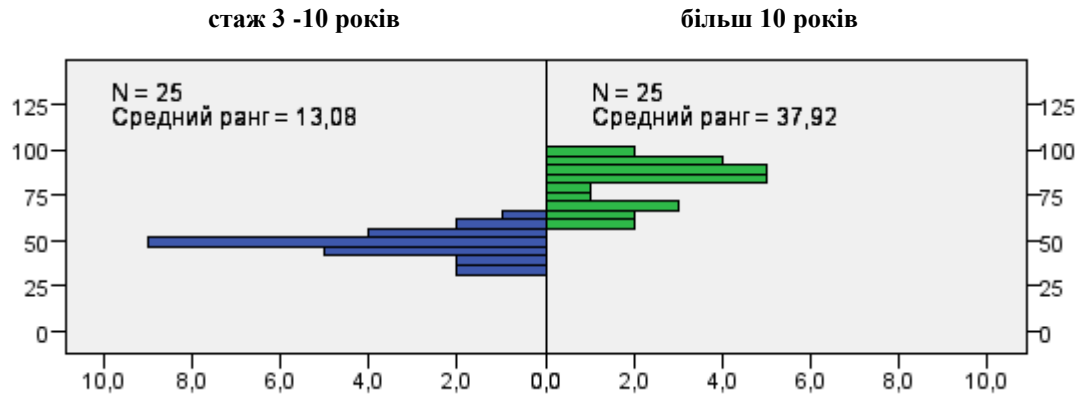


Рисунок 2.6 – Розбіжності в формуванні загального показнику комунікативної толерантності (КТ) викладачів ЗВО із різним професійним стажем

Було виявлено, що викладачі ЗВО зі стажем професійної діяльності більш 10 років мають більшу схильність до порушень комунікативної толерантності ніж викладачі зі стажем професійної діяльності від 3 до 10 років. Сучасний комунікативний простір закладів вищої освіти потребує знань специфіки та складності процесу комунікації; з'ясування причин та наслідків невдалої комунікації; оволодіння культурою ділового спілкування; знаходження способів вирішення рутинних чи негативних ділових відносин, а значить переосмислення стереотипів мислення та комунікативної поведінки викладачів із низьким рівнем комунікативної толерантності у ситуаціях професійної взаємодії.

В результаті проведеного дослідження нами було доведено, що зі збільшенням стажу роботи та віку викладачів, накопиченням стрес-факторів, а також зростанням професійного навантаження у викладачів ЗВО формуються професійні деформації, що відображається на розвитку

синдрому професійного вигорання та зниженню рівня комунікативної толерантності в професійній сфері.

2.3 Виявлення зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та рівнем професійного вигорання викладачів ЗВО та впливу професійного вигорання на зниження рівня комунікаційної толерантності

Для підтвердження висунутої гіпотези про те, що професійне вигорання є фактором, що призводить до порушення комунікативної толерантності викладачів ЗВО нами було проведено кореляційне дослідження (кореляція Пірсона - r_P) взаємозв'язку складових професійного вигорання та загального показника комунікативної толерантності (табл.2.8).

Таблиця 2.8

Виявлення зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та показниками професійного вигорання викладачів ЗВО

Фактор	ЕВ	Д	РПД	ППВ	ЗПА	СБ	РКТ	
1	r_P	1	,843**	,012	,923**	,649**	,724**	,770**
	Знч.(2-ст)		,000	,932	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
2	r_P	,843**	1	,012	,883**	,529**	,667**	,666**
	Знч.(2-ст)	,000		,933	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
3	r_P	,012	,012	1	-,032	-,130	-,115	-,054
	Знч.(2-ст)	,932	,933		,823	,366	,426	,707
	N	50	50	50	50	50	50	50
4	r_P	,923**	,883**	-,032	1	,555**	,614**	,677**
	Знч.(2-ст)	,000	,000	,823		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
5	r_P	,649**	,529**	-,130	,555**	1	,669**	,693**
	Знч.(2-ст)	,000	,000	,366	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
6	r_P	,724**	,667**	-,115	,614**	,669**	1	,747**
	Знч.(2-ст)	,000	,000	,426	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
7	r_P	,770**	,666**	-,054	,677**	,693**	,747**	1
	Знч.(2-ст)	,000	,000	,707	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

** . Корреляция значима на уровне 0.01 (2-сторон.).

Коефіцієнт кореляції Пірсона розраховується для визначення того, наскільки сильним є взаємозв'язок між двома змінними, і його значення можуть коливатися від -1,0 до 1,0, де -1,0 означає негативну кореляцію, а +1,0 - позитивну залежність. Він враховує відносні рухи змінних, а потім визначає, чи існує між ними зв'язок.

Статистичні розрахунки були виконані з використанням комп'ютерної програми для психологів - SPSS-22. При аналізі результатів дослідження загальна інформативність ознак становила 87,4% зі 100%, що є високим показником інформативності.

Системний індекс професійного вигорання (ПВ) тісно корелює із комунікативною толерантністю ($r=,677^{**}$). Нижче наведемо кореляційну плеяду зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та показниками професійного вигорання викладачів ЗВО (рис. 2.7).

Комунікаційна толерантність – це здатність людини розуміти та поважати різноманітність інших людей, їхні думки та переконання, незалежно від того, наскільки вони відрізняються від власних. Викладачі мають багато можливостей для спілкування з різноманітними студентами, колегами та адміністрацією, і комунікаційна толерантність є ключовою складовою для успішної роботи в освітньому середовищі. Аналіз даних показує, що виявлено статистично значущий тісний кореляційний зв'язок між чинниками професійного вигорання викладачів ЗВО та показником комунікативної толерантності, а саме: емоціональне виснаження (ЕВ) впливає на зниження комунікативної толерантності (КТ) ($r=,770^{**}$); деперсоналізація (Д) ($r=,666^{**}$) також оказує значний вплив на зниження показника комунікативної толерантності.

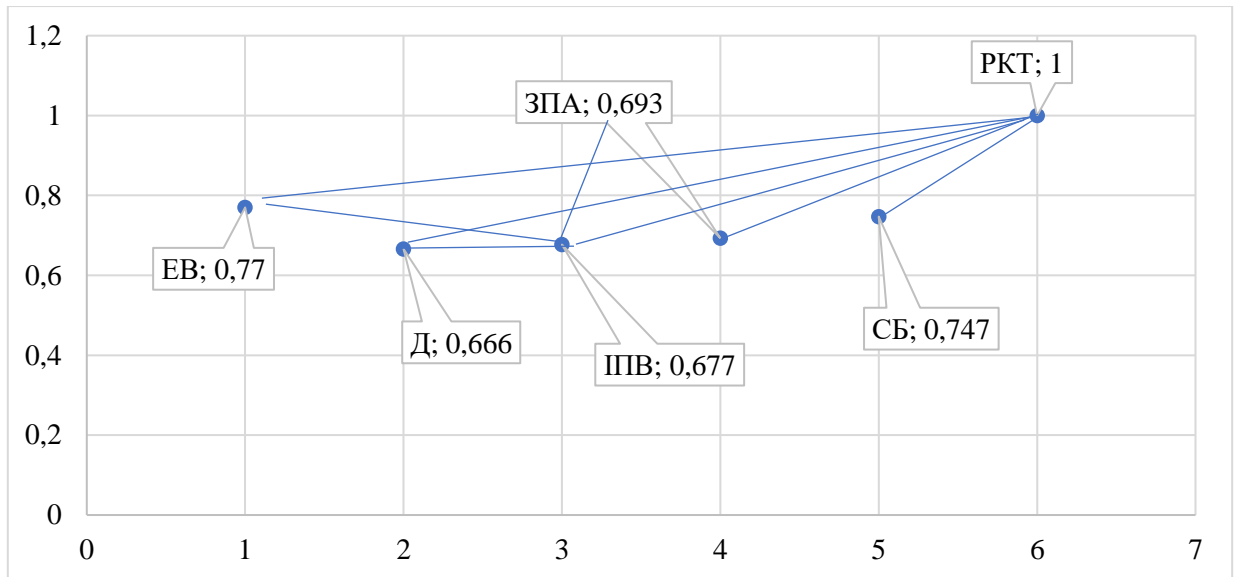


Рисунок 2.7 - Кореляційна плеяда зв'язку між рівнем комунікативної толерантності та показниками професійного вигорання викладачів ЗВО

Також виявлено тісний прямий зв'язок між комунікативною толерантністю та показником професійної апатії (ЗПА) ($r=,693^{**}$), рівнем суб'єктивного благополуччя (СБ) ($r=,747^{**}$). Отже, зниження рівня комунікативної толерантності безпосередньо впливає на підвищення рівня професійної апатії та зниження рівня суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО. Це означає, чим вищим є рівень емоційного виснаження, деперсоналізації, професійної апатії та суб'єктивного неблагополуччя як основних чинників професійного вигорання у викладачів ЗВО, тим нижче є рівень комунікативної толерантності, що свідчить про підвищення осіб, що мають ознаки професійного вигорання нетерпимості до колег й студентів та високу ймовірність виникнення конфліктів у професійній сфері внаслідок розвитку синдрому професійного вигорання викладачів. Емоційна сухість, розширення сфери економії емоцій та особистісна відстороненість викладачів університету - це проблеми, з якими стикаються багато вчителів вищих навчальних закладів. Цей стан характеризується відсутністю емоційної взаємодії з іншими людьми, зниженням рівня емоційної готовності та нездатністю до емоційного контакту. Слід зауважити, що погіршення комунікативної толерантності викладачів університету

безпосередньо пов'язано із розвитком синдрому професійного вигорання, а також хронічним стресом, виснаженістю та низьким рівнем мотивації. Коли викладач відчувається виснаженим та не має емоційного зв'язку з іншими людьми, це може призвести до зниження рівня ефективності комунікації та нездатності до емоційного контакту зі студентами та колегами.

Далі, для підтвердження впливу професійного вигорання викладачів ЗВО на зниження рівня комунікаційної толерантності нами було проведено однофакторний дисперсійний аналіз. В основі дисперсійного аналізу лежить припущення, що одні змінні можуть розглядатися як причини (незалежні змінні), інші як наслідки (залежні змінні) (табл. 2.9).

Таблиця 2.9

Виявлення впливу професійного вигорання викладачів ЗВО на
зниження рівня комунікаційної толерантності

Чинник		Сума квадратів	ст.св.	Середній квадрат	F	Знч.
емоціональне виснаження	Між групами	4675,703	7	667,958	53,928	,000
	Всередині груп	520,217	42	12,386		
	Ітого	5195,920	49			
деперсоналізація	Між групами	1373,311	7	196,187	25,979	,000
	Всередині груп	317,169	42	7,552		
	Ітого	1690,480	49			
редукція професійних досягнень	Між групами	93,044	7	13,292	,650	,712
	Всередині груп	858,976	42	20,452		
	Ітого	952,020	49			
загальний показник проф. апатії	Між групами	1883,928	7	269,133	3,763	,003
	Всередині груп	3003,752	42	71,518		
	Ітого	4887,680	49			
суб'єктивне благополуччя	Між групами	88,670	7	12,667	6,625	,000
	Всередині груп	80,310	42	1,912		
	Ітого	168,980	49			
Комунікативна толерантність	Між групами	10091,970	7	1441,710	6,912	,000
	Всередині груп	8760,510	42	208,584		
	Ітого	18852,480	49			

Позитивне значення показника F за всіма чинниками свідчить про вплив фактору «професійне вигорання» на складові чинники професійної деформації та комунікативну толерантність викладачів ЗВО. Точна значимість впливу професійного вигорання викладачів ЗВО на зниження

рівня комунікаційної толерантності в нашому випадку дорівнює ($F=6,912 \geq 0$), тобто отриманий результат розрахунків дозволяє зробити висновок про суттєвий вплив професійного вигорання на комунікативну толерантність.

У результаті проведеного емпіричного дослідження виявлено, що професійна діяльність викладачів ЗВО відноситься до найбільш напружених в емоційному плані видів праці. Тому, з метою економії своїх енергоресурсів, багато наукових працівників вдаються до різних неадаптивних механізмів психологічного захисту, чим збільшують ризик виникнення професійного вигорання. Синдром професійного вигорання дуже сильно впливає на комунікативну толерантність - характер професійного спілкування викладачів зі студентами та колегами. Він проявляється як емоційна сухість, розширення сфери економії емоцій, особистісна відстороненість та ін.

Професійне вигорання є серйозною проблемою для багатьох викладачів вищих навчальних закладів. Цей стан характеризується виснаженістю, втратою енергії та мотивації, що може призвести до зниження рівня комунікаційної толерантності. Професійне вигорання може впливати на комунікаційну толерантність викладачів.

Перший фактор, який варто згадати, – це втрата енергії та мотивації. Коли викладач відчувається виснаженим та не має належного балансу між роботою та особистим життям, це може призвести до зниження інтересу до спілкування з іншими людьми. В таких випадках викладач може почувати себе роздратованим або незадоволеним, що може призвести до менш ефективної комунікації.

Другий фактор – це стрес. Робота викладача ЗВО може бути дуже напруженою, особливо під час періоду екзаменів або підготовки до нових курсів. Це може призвести до стресу та зниження комунікаційної толерантності. Викладач може почуватися напруженим та роздратованим, що може вплинути на його спілкування з іншими людьми.

Третій фактор – це втрата емоційного контролю. Викладачі мають велику відповідальність перед студентами та колегами, і це може призвести до почуття невпевненості або неспроможності контролювати емоції. Це може призвести до розвитку професійного вигорання, менш ефективної комунікації та зниження рівня комунікаційної толерантності.

Отже, професійне вигорання може вплинути на комунікаційну толерантність викладачів ЗВО. Втрата енергії та мотивації, стрес та втрата емоційного контролю можуть призвести до менш ефективної комунікації та зниження рівня комунікаційної толерантності.

РОЗДІЛ 3

РОЗРОБКА ПРОГРАМИ ПРОФІЛАКТИКИ ПРОФЕСІЙНОГО ВИГОРЯННЯ ВИКЛАДАЧІВ ЗВО

3.1. Розробка програми групової психокорекції – психологічного тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигоряння викладачів ЗВО»

Професійна діяльність викладачів ЗВО відноситься до групи професій з підвищеною соціальною відповідальністю за майбутнє професійне життя студентської молоді та суспільства в цілому. Високий ритм роботи викладачів ЗВО, плани, звітність, переробки, конфлікти між співробітниками ЗВО та студентами, тиск керівництва, несправедливість оцінки вкладу викладача в роботу та інші негативні чинники, все це призводить до виникнення хронічного стресу у науково-педагогічного персоналу закладів вищої освіти, а також втрати продуктивності праці, зниження залученості та комунікативної толерантності. Багато науково-педагогічних співробітників ЗВО відзначають у себе наявність психічних станів, що дестабілізують професійну діяльність (тривожність, зневіра, пригніченість, апатія, розчарування, хронічна втома). Реальна практика діяльності сучасних закладів вищої освіти показує, що на сьогодні досить чітко простежується факт втрати інтересу до робочих обов'язків у педагогів на протязі 1-2 років. Постійні стресові ситуації, в які потрапляє викладач вищої освіти у процесі складної соціальної взаємодії, підвищена відповідальність, постійне проникнення у суть соціальних проблем та інші морально-психологічні фактори, надають негативний вплив на психічне та фізичне здоров'я педагогів.

Протягом останніх десятиліть проблема збереження психічного здоров'я науково-педагогічних працівників в закладах вищої освіти стала

особливо гострою. Однією з таких проблем є професійне вигорання, що розвивається на тлі хронічного стресу, накопичення негативних емоцій та призводить до виснаження емоційно-енергетичних та особистісних ресурсів викладачів без відповідної «розрядки» чи «звільнення» від них. Внаслідок розвитку професійного вигорання у викладачів ЗВО помітно знижується ентузіазм у роботі, наростає негативізм та втома.

Синдром професійного вигорання викладачів - це довготривала стресова реакція, що виникає в зв'язку зі специфікою професійної педагогічної діяльності. На розвиток синдрому професійного вигорання впливає багато чинників, а саме: специфіка професійної педагогічної діяльності, що характеризується високою емоційною навантаженістю та наявністю великої кількості емоційних факторів, які впливають на працю науково-педагогічних працівників та можуть викликати сильну напругу та стрес. Необхідність співпереживання, співчуття, висока моральна відповідальність за життя та здоров'я студентів, сприяють виникненню несприятливих емоційних станів та формування захисної поведінки викладачів закладів вищої освіти.

У зв'язку з цим необхідно приділяти особливу увагу профілактиці професійного вигорання викладачів ЗВО та сприяти створенню системи психологічної допомоги даної групи працівників. Дослідженнями багатьох вітчизняних та зарубіжних авторів доведено, що при систематичних заняттях з навчання прийомів та методів психогігієни та психопрофілактики педагогічні працівники набудуть знання, вміння та прийоми самопомоги в період прояву ознак професійного вигорання.

Нами було розроблено програму групової психокорекції – психологічного тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання викладачів ЗВО» спрямовану на групу викладачів закладів вищої освіти з ознаками професійного вигорання. Витоки розробки програми профілактики синдрому професійного вигорання лежать у позитивному та відповідальному відношенні викладачів ЗВО не лише до своєї професії, а й

до себе самих та власного життя. Цілеспрямована психологічна допомога забезпечить необхідні передумови для формування у викладачів ЗВО культури самопомоги та турботи про свій особистісний та професійний розвиток, а також сприятиме досягненню завдання відновлення та підтримки психологічного здоров'я.

Мета психокорекційного тренінгу: зниження факторів, що сприяють професійному вигоранню викладачів ЗВО; формування професійних компетенцій у подоланні професійного вигорання; зниження факторів, що сприяють професійному вигоранню спеціалістів, підсилення комунікативної толерантності викладачів.

Завдання:

- сформувати безпечну та комфортну атмосферу для роботи у групі;
- виявити рівень професійного вигорання викладачів ЗВО;
- сформувати уявлення учасників тренінгу про джерела, ознаки та способи подолання професійного вигорання та знизити рівень професійного стресу;
- сприяти у подоланні учасниками негативного емоційного стану та порушення комунікативної толерантності, що виникає під час практичної діяльності;
- сприяти гармонізації емоційного стану учасників тренінгу, зниженню рівня тривожності; сформувати навички регулювання власного емоційного стану, що виникає під час практичної роботи та зняття емоційної напруги;
- забезпечити сприятливий психологічний клімат в групі та сприяти підвищенню працездатності викладачів ЗВО.

Цільова група:

Програма розрахована на викладачів ЗВО та апробована на науково-педагогічному складі працівників ЗВО Запорізька Політехніка.

Форма навчання: групова, індивідуальна. Основною формою роботи вважається тренінгове заняття. Індивідуальні консультації проводяться за запитом.

Склад та умови формування груп: 5 груп по 10 осіб. Групи формуються за добровільною згодою фахівців (викладачів ЗВО).

Термін та тривалість навчання за програмою тренінгу: 24 години (4 тижні по 6 годин). Режим занять: 12 занять по 120 хвилин (2 години).

Умови проведення: заняття проводяться на базі ЗВО (Запорізька політехніка) у груповій формі роботи.

Показники ефективності програми: після закінчення психокорекційного тренінгу для оцінки ефективності програми проводиться повторна діагностика викладачів ЗВО на рівень професійного вигорання.

Методи та види психокорекційної діяльності: психодіагностика, когнітивно-поведінкова терапія, арт-терапія, методи посилення регулюючих функцій психіки, методи нормативно-ціннісної корекції, міні-лекції, дискусії, тренінг, рольові ігри, інтерактивні вправи, робота у групах робота в парах.

Календарно-тематичний план програми наведено в табл.3.1.

Таблиця 3.1

Календарно-тематичний план програми

№	Назва розділу та тем	Кількість, хвилин
1	Організаційний блок	
	Психодіагностика викладачів ЗВО	60
2	Формуючий блок	
	Заняття №1 «Професійне вигорання: що з ним робити»	60
	Заняття №2 ««Знайомство зі професійними стресами»»	120
	Заняття №3 «Пізнай себе»	120
	Заняття №4 «Саморегуляція»	120
	Заняття №5 «Спілкування та комунікаційна толерантність»	120
	Заняття №6 «Адаптація»	120
	Заняття №7 «Самореалізація»	120
	Заняття №8 «Самооцінка»	120
	Заняття №9 «Стрес та формування стійкості до нього»	120
	Заняття №10 «Розробка стратегій подолання»	120
	Заняття №11 «Робота й родина: як поєднати»	60
3	Рефлексивно-оцінний блок	
	Повторна психодіагностика	60

Матеріально-технічне забезпечення: затишно обладнане приміщення (кімната для проведення тренінгу), ноутбук, проектор, екран, музичний центр.

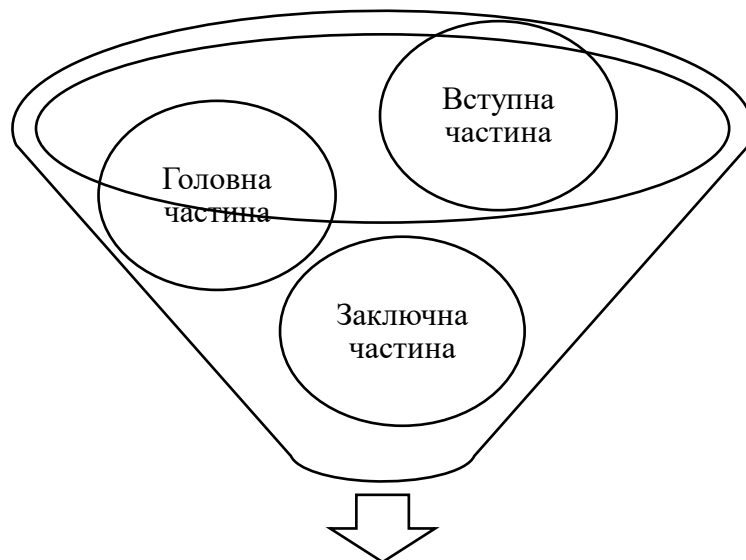
Методичний інструментарій: роздатковий матеріал «Робочий зошит учасника тренінгу».

Програма є спрямованою на формування в науково-педагогічних працівників ЗВО навичок саморегуляції, управління власним психоемоційним станом, формування навіть навичок позитивного самосприйняття, формування комунікативної толерантності, розробку стратегій подолання стресу. Усі навички, що розвиваються в даній програмі, необхідні викладачам у професійній діяльності.

Принципи роботи в групі:

1. «Тут і тепер».
2. Щирість та відкритість.
3. Принцип «Я».
4. Активність.
5. Конфіденційність.

Структура занять наведена на рис.3.1.



Структура заняття

Рисунок 3.1 – Структура заняття

У плані кожного заняття передбачені такі частини:

1. Вступна частина, яка включає постановку проблеми і розминочні вправи.

2. Головна частина, яка займає більшу частину часу.

3. Заключна частина.

Очікувані результати від реалізації програми психокорекції:

1. Підвищення рівня інформаційно-теоретичної компетентності викладачів ЗВО щодо проблеми професійного вигорання.

2. Опанування викладачами психотехнічних прийомів саморегуляції негативних емоційних станів.

3. Підвищення самооцінки, стресостійкості, працездатності, зниження рівня тривожності, емоційної напруженості, втоми.

4. Подолання ознак професійного вигорання та підвищення рівня комунікативної толерантності.

Опис вправ заняття:

Мозковий штурм «Професійне вигорання. Що з ним робити?»

Мета вправи:

Підвищити мотивацію та ступінь емоційної включеності до тренінгу. Сформулювати особисті мотиватори, перелік заходів, що знижує емоційну напруженість.

Результати «мозкового штурму» запланувати на роботу з профілактики професійного вигорання викладачів ЗВО.

I. Етап генерації ідей. «Професійне вигорання. Що робити?» (5 хвилин)

Учасники розбиваються на 2 команди (по 5 осіб у кожній).

Команди одержують по стопці порожніх карток на яких будуть записуватись нові ідеї – як боротися з професійним вигоранням. Одна ідея на одній картці.

В таблиці 3.2 наведено 1 заняття з циклу занять тренінгу.

Таблиця 3.2

Розробка заняття «Професійне вигорання: що з ним робити» (120 хв.)

Зміст роботи	Час, хвилин
Формування та збір учасників групи, забезпечення роздатковими матеріалами	
Постановка мети та завдань психокорекційного тренінгу. Ознайомлення з правилами роботи, формулювання регламенту, виявлення очікувань та коригування.	10
Психодіагностика за обраним блоком методик (п.2.1)	50
Перерва	30
заняття №1 «Професійне вигорання: що з ним робити» (60 хвилин)	
Мета: Ознайомити викладачів ЗВО з поняттям професійного вигорання, симптомами його прояву, етапами формування, причинами виникнення та способами корекції та профілактики; формувати сприятливий психологічний мікроклімат в групі	
Робота в малих групах, спрямована на виявлення у кожного з учасників факторів, що призводять до ситуації професійного вигорання. Вправи, спрямовані на корекцію емоційного стану учасників	
I. Організаційний момент. Привітання присутніх.	
1. Правила роботи у групі.	5
Вправа «Імпульс»	5
Мета: тренування навичок регулювання власного емоційного стану	
II. Теоретична частина.	
Міні-лекція «Професійне вигорання та його профілактика».	10
III. Практична частина	
Мозковий штурм «Професійне вигорання. Що з ним робити?»	25
Вправи: Оволодіння прийомами самомотивації та зняття стресу	10
IV. Заклучна частина. Рефлексія. Пам'ятки із рекомендаціями.	5

*Використані джерела: Збірник вправ для проведення тренінгу з профілактики та подолання синдрому професійного вигорання: практикум /укладач: Н. А. Разнадежина

Пропозиції:

1. Методи індивідуальної роботи із стресом.
2. Самомотивація.
3. Поліпшення робочого середовища.
4. Корпоративна культура.
5. Work-life баланс.

Потрібно висунути якнайбільше ідей і зафіксувати все.

Ведучий інформує про обов'язкові правила цього етапу: приймаються і записуються абсолютно всі ідеї, що висуваються. Це потрібно для того, щоб не заважати вільному польоту творчої думки. Необхідно похвалити будь-яку висловлену думку, навіть якщо вона здається безглуздою. Ця демонстративна підтримка та схвалення дуже стимулюють та надихають наш внутрішній генератор ідей.

Після закінчення відведеного часу ведучий просить повідомити про кількість висунутих у кожній групі ідей.

II. Етап аналізу ідей (10 хвилин)

Основним завданням є глибока обробка, шліфування висловлених пропозицій.

Правила етапу: уважне ставлення до кожної ідеї; найкраща ідея - та, яку ви зараз розглядаєте.

III. Етап пошуку можливостей реалізації (5 хвилин)

Найкращі ідеї так і залишаться ідеями, якщо не будуть продумані кроки щодо їх впровадження. Учасникам пропонується переглянути знову всі пропозиції з погляду їхньої відповідності двом критеріям – оригінальності та можливості реалізації.

Кожна картка з ідеєю має бути позначена значками двох типів (табл.3.3):

Таблиця 3.3

Можливості реалізації ідей

Оцінка ідеї	Реалізованість ідей
++ Дуже хороша, оригінальна ідея	PP - реально реалізувати
+ Непогана ідея	BP – важко реалізувати
0 не вдалося знайти конструктиву	NP - неможливо реалізувати

IV. Завершальний етап (5 хвилин)

Учасники збираються всі разом у спільне коло. Кожному представнику кожної групи пропонується зробити повідомлення про результати роботи групи. Групам потрібно розповісти про ті ідеї, які отримали або два «плюси», або значок «PP», або обидві ці значки.

Обговорення результату проведеного мозкового штурму.

Формується розуміння того, що професійне вигоряння та стрес це серйозна проблема в нашому житті та професійної діяльності, але з нею можна ефективно боротися. Вигадуються нові способи боротьби зі стресом, професійним вигорянням.

Вправи: Оволодіння прийомами самомотивації та зняття стресу

Дихальна вправа: Повільний вдих і видих.

Дихальна вправа: Дихання «животом».

Вправа «Проблема».

Мета: боротьба зі стресом

Для зняття негативного емоційного психологічного стану слід з'ясувати проблему, яка вплинула з його появу. Після усунення або притуплення подразника необхідно виконати дії, що допомагають досягти внутрішнього спокою: слід прийняти зручне становище, розслабитися та подати свою проблему з боку. Ефективним способом у цій ситуації є порівняння наболілої проблеми з глобальнішими катастрофами світового масштабу, що дозволить її мінімізувати;

Вправа «Внутрішній вогник» (5 хвилин)

Для цієї вправи використовується методика візуалізації, спрямована на уявлення світлого променя, що з'являється у верхній частині голови і повільно рухається зверху вниз, освітлюючи обличчя, руки, плечі приємним теплим сяйвом. Представляти слід не тільки світло, але і його сприятливий вплив: згасання напруги, заряджання внутрішньою силою та ін.

Вправа на релаксацію

Мета: зняття психічного напруження, порушення, зниження почуття тривоги, оскільки стрес і тривожність пов'язані з м'язовою напругою.

Закінчення тренінгу

Мета: встановлення зворотного зв'язку, аналіз досвіду, отриманого в групі.

Кожен учасник групи має завершити фразу: «Мені на тренінгу...»

Підбиття підсумків тренінгу.

3.2 Аналіз результатів контрольного експерименту та оцінка ефективності групової психокорекції

На контрольному етапі дослідження, для оцінки ефективності реалізованої із викладачами ЗВО з ознаками професійного вигорання психокорекційної програми, нами було проведено повторну діагностику викладачів за методикою Маслач «Професійне вигорання (ПВ)», результати наведемо в табл.3.4.

Таблиця 3.4

Результати діагностики професійного вигорання викладачів ЗВО (контрольний етап)

підгрупа		емоціональне виснаження	деперсоналізація	редукція професійних досягнень	системний індекс професійного вигорання
стаж 3-10 років	Середнє	14,08	6,38	15,31	0,27
	N	25	25	25	25
	Стд.відх.	2,7659	2,1783	3,1655	,0082
стаж більш 10 років	Середнє	28,04	14,21	15,33	0,36
	N	25	25	25	25
	Стд.відх.	4,2812	3,2864	3,1621	,0044
В середньому по вибірці	Середнє	21,06	10,295	15,32	0,315
	N	50	50	50	50
	Стд.відх.	3,52355	2,73235	3,1138	0,0063

Результати діагностики на контрольному етапі дослідження свідчать про те, що в підгрупі викладачів зі стажем 3-10 років середній показник за даним чинником значно знизився та складає $14,08 \pm 2,76$ – низький рівень.

Показник в підгрупі викладачів зі стажем педагогічної діяльності більш ніж 10 років також знизився та складає $28,04 \pm 4,28$ – середній допустимий рівень емоційного виснаження.

Показник деперсоналізації в підгрупі викладачів зі стажем 3-10 років значно зменшився та складає $6,38 \pm 2,17$, це свідчить про зниження рівня деперсоналізації молодих викладачів. Деперсоналізація більш яскраво виражена в підгрупі викладачів зі стажем більш 10 років – $14,21 \pm 3,28$. Але, даний показник зменшився в підгрупі більш ніж на 30%, що свідчить про позитивний вплив психокорекції на особистість викладачів зі стажем.

Показники редукції професійних досягнень знизилися до низького рівня в обох підгрупах викладачів: $15,31 \pm 3,16$; $15,32 \pm 3,11$. Отриманий результат свідчить про покращення самооцінки викладачів.

На рисунку 3.2 наведемо загальні зміни даних показників в середньому по всій вибірці викладачів із різним стажем науково-педагогічної діяльності (50 осіб), що прийняли участь в програмі психокорекції.

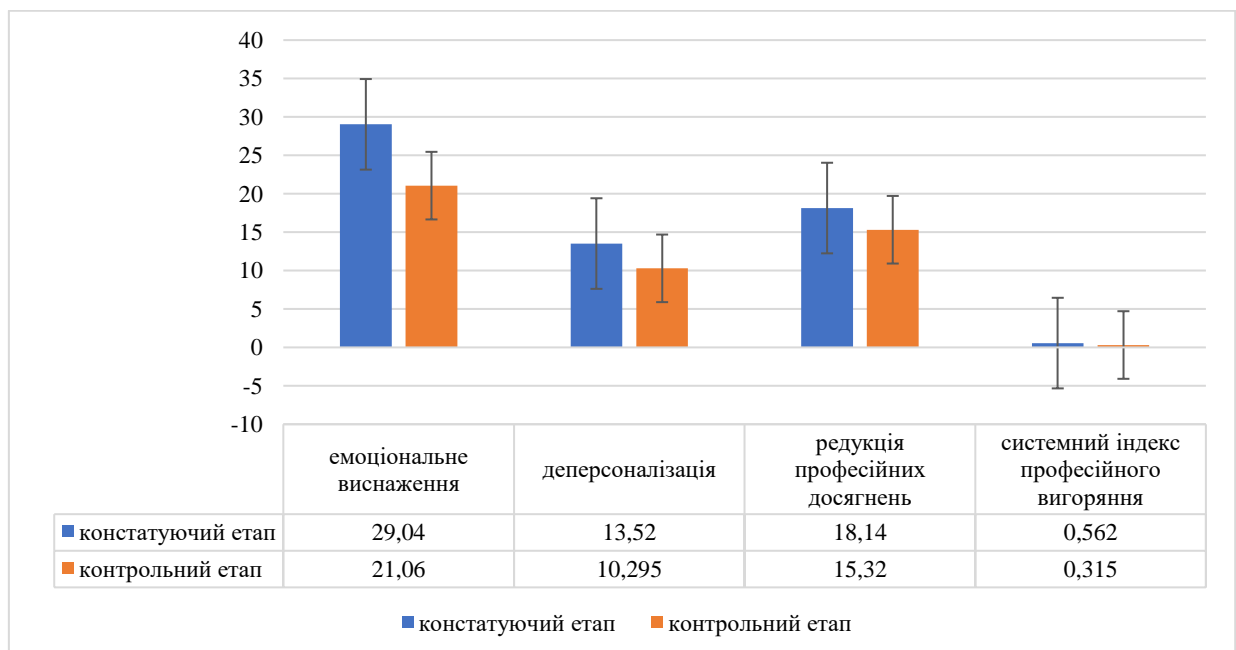


Рисунок 3.2 – Зміни показників професійного вигорання викладачів ЗВО (контрольний етап)

Системний індекс професійного вигорання на контрольному етапі в середньому складає (0,315) проти показника (0,562) на констатуючому етапі, позитивна динаміка зниження індексу свідчить про виражене зниження професійного вигорання викладачів ЗВО.

На контрольному етапі нами було повторно досліджено показник професійної апатії викладачів ЗВО як один з головних критеріїв професійного вигорання (табл. 3.5).

Таблиця 3.5

Результати діагностики професійної апатії викладачів ЗВО
(контрольний етап)

Підгрупа		Апатичні думки	Апатичні дії	Загальний показник професійної апатії
стаж 3-10 років	середнє	7,23	6,0162	13,2462
	N	25	25	25
	Стд. відхилення	1,3223	1,1182	1,22025
більш 10 років	середнє	11,31	10,0238	21,3338
	N	25	25	25
	Стд. відхилення	2,0164	2,3864	4,4028
в середньому по вибірці	середнє	9,27	8,02	17,29
	N	50	50	50
	Стд. відхилення	1,66935	1,7523	2,811525

Результати діагностики свідчать про загальне зниження показника професійної апатії викладачів ЗВО в обох групах за всіма параметрами. Так, загальний показник професійної апатії молодих викладачів на контрольному етапі складає $(13,24 \pm 1,22)$ та є значно нижчим на констатуючому етапі дослідження. Позитивна тенденція щодо зниження спостерігається також в підгрупі викладачів зі стажом більш 10 років $(21,33 \pm 4,4)$

Середні результати загалом по вибірці свідчать про загальне зниження в групі після реалізації тренінгу показників професійної апатії, що свідчить про ефективність програми психокорекції (рис.3.3).

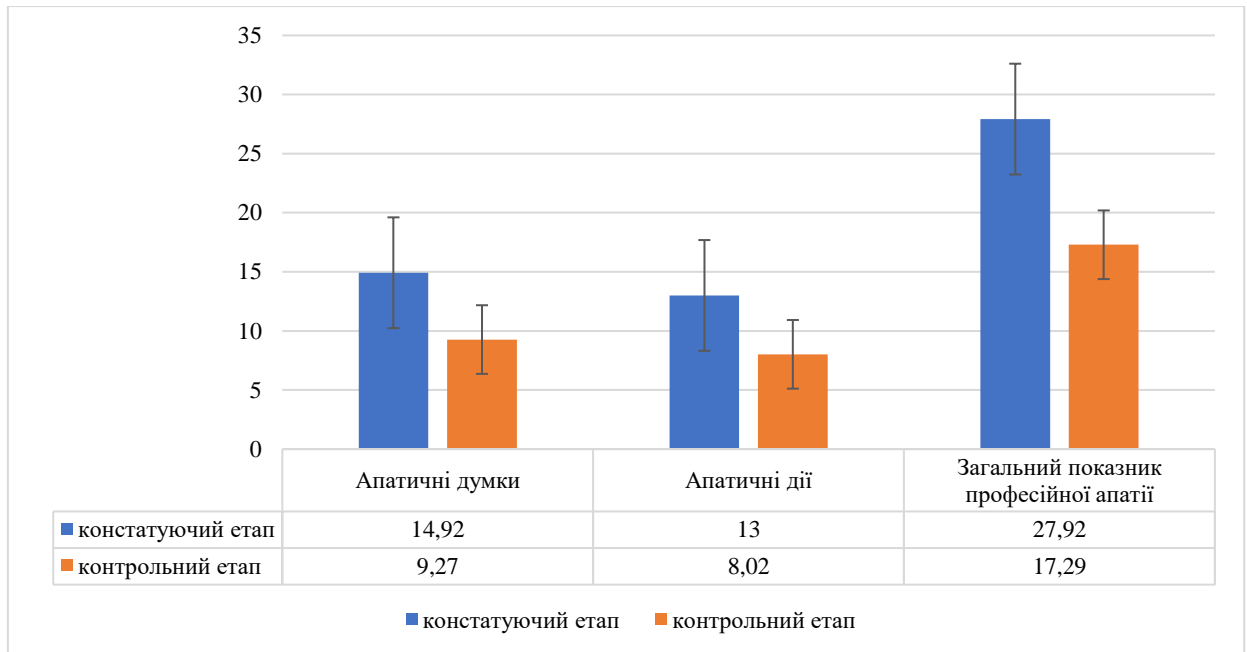


Рисунок 3.3 - Зміни у формуванні показника професійної апатії викладачів ЗВО (контрольний етап)

За результатами контрольної діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО із різним стажем роботи нами було отримане наступні дані (табл. 3.6).

Таблиця 3.6

Результати діагностики суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО (контрольний етап)

Підгрупа	N	Середнє	Стд. відхилення	Рівень СБ
стаж 3-10 років	25	3,22	1,08	суб'єктивне благополуччя
більш 10 років	25	4,2118	1,76	середній рівень СБ
в середньому по вибірці	50	3,7159	1,42	середній рівень СБ

Результати діагностики свідчать про наявність значущих розбіжностей в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя в підгрупах викладачів на констатуючому та контрольному етапах дослідження (рис.3.4).

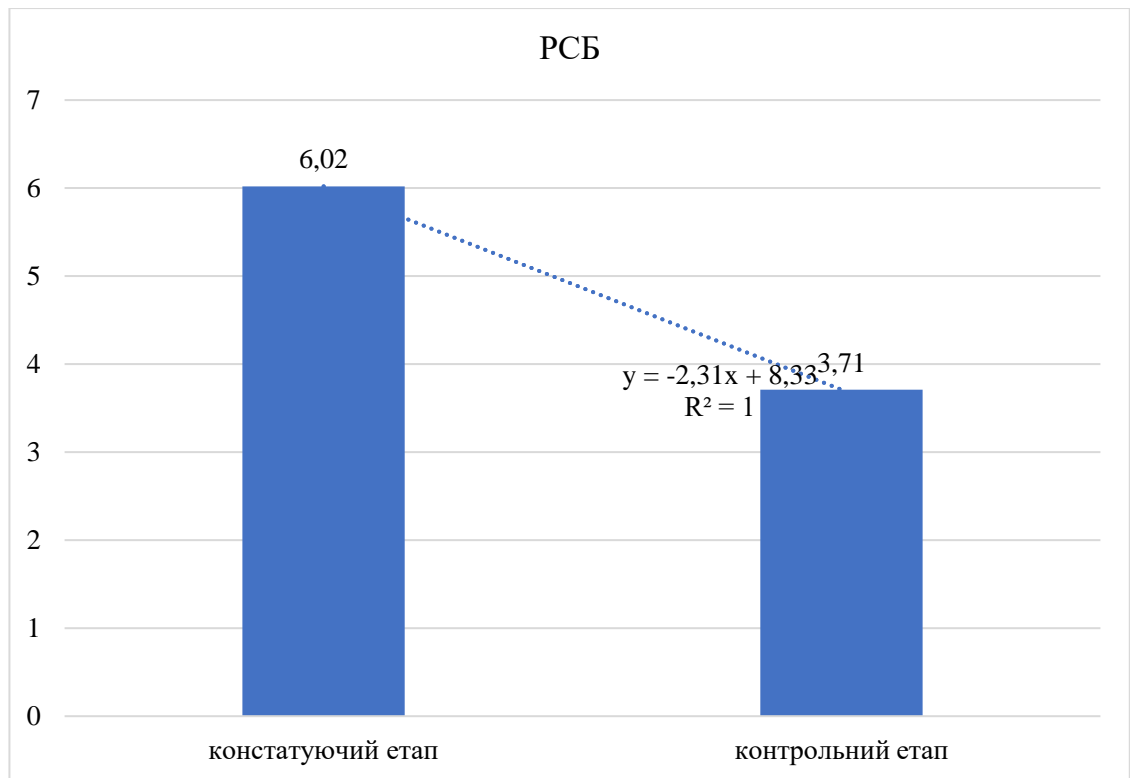


Рисунок 3.4 – Зміни в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО (контрольний етап)

Так, результати отримані викладачами ЗВО становлять на контрольному етапі ($3,71 \pm 1,42$) та відхиляються проти констатуючого етапу у бік суб'єктивного благополуччя, що свідчить про значне покращення емоційного комфорту більшості випробуваних: вони не відчують серйозних емоційних проблем, досить впевнені у собі, активні, успішно взаємодіють з оточуючими та адекватно керують своєю поведінкою.

На контрольному етапі нами було визначено значні розбіжності в формуванні суб'єктивного благополуччя викладачів ЗВО. Так, після реалізації психокорекційних заходів психологічне благополуччя науково-педагогічного складу ЗВО покращилося, викладачі відчувають себе більш комфортно, вони більш задоволені життям та мають більше позитивних емоцій.

Наступним етапом дослідження стала діагностика комунікативної толерантності викладачів ЗВО (табл.3.7).

Таблиця 3.7

Середньо групові результати діагностики комунікативної толерантності викладачів ЗВО (контрольний етап) (п=50)

Ознака	Констатуючий етап		Контрольний етап	
	середнє	Стд. відхилення	середнє	Стд. відхилення
Неприйняття індивідуальності	6,64	2,51	3,86	1,54
Використання себе як зразка	7,24	1,609	6,91	1,16
Категоричність, консерват.	7,18	1,758	4,97	1,96
Невміння приховувати почуття	8,2	2,034	6,28	1,35
Прагнення переробити партнера	6,66	2,05	3,29	1,081
Бажання зробити партнера зручним	7,32	2,107	6,34	1,116
Невміння прощати помилки	7,16	2,84	4,21	1,237
Нетерпимість до дискомфорту	7,44	2,22	5,39	1,093
Погане пристосування	6,68	1,405	3,22	1,118
Загальний показник КТ	64,52	11,81	44,47	6,314

Результати математичної обробки отриманих результатів свідчать на наявність значимих розбіжностей між констатуючим та контрольним етапом дослідження в формуванні показника комунікативної толерантності.

Так, показники викладачів ЗВО на контрольному етапі мають значно вищий рівень комунікативної толерантності за всіма критеріями.

Загальний показник КТ в середньому по групі складає $44,47 \pm 6,314$ – достатньо високий рівень толерантності (рис.3.5).

В результаті проведеної діагностики було виявлено наступне: у викладачів ЗВО після реалізації психокорекційного тренінгу спостерігаються значуще нижчі оцінки прояву комунікативної нетерпимості за тією чи іншою поведінковою ознакою, відповідно рівень загальної комунікативної толерантності даних викладачів став значно вищим, ніж на початку експерименту.

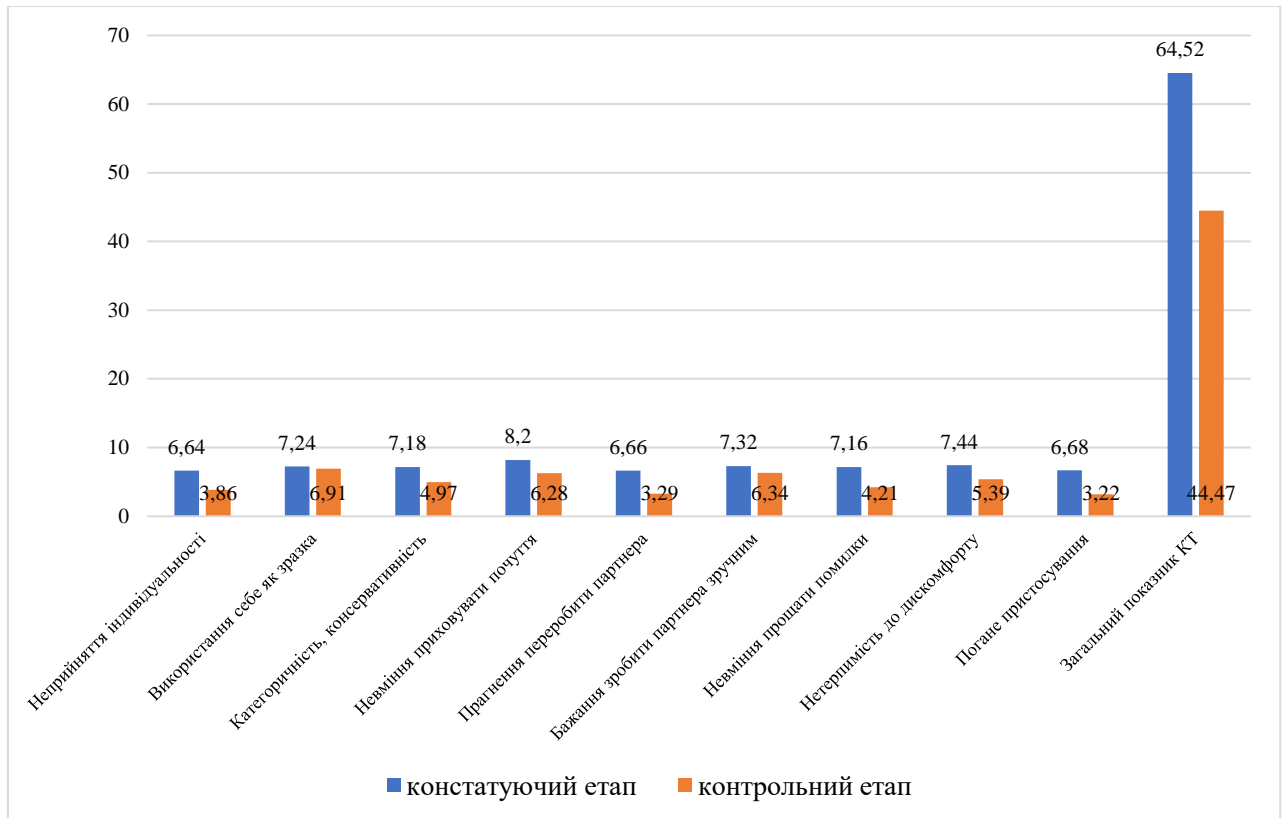


Рисунок 3.5 – Зміна в формуванні поведінкових ознак комунікативної толерантності викладачів ЗВО (контрольний етап)

Серед домінуючих поведінкових ознак, що зазнали найбільшої зміни слід виділити: покращення сприйняття індивідуальності інших, зменшення прагнення переробити партнера, розвиток вміння прощати помилки, гарне пристосування.

В результаті проведеного дослідження нами було доведено ефективність психокорекційної програми.

Наведені результати свідчать про необхідність оптимізації режиму праці та відпочинку науково-педагогічних працівників ЗВО для запобігання розвитку синдрому професійного вигорання. Одним із найефективніших засобів уникнути вигорання є навчання (психокорекційні тренінги). Участь викладачів у виїзних семінарах, психокорекційних тренінгах чи курсах підвищення кваліфікації стає потужним стимулом до подолання повсякденної рутини, що, своєю чергою, сприяє зниженню ступеня професійного вигорання.

Іншим стимулом може стати конструктивна оцінка професійної діяльності. Наприклад, при оцінці діяльності викладача необхідно враховувати не тільки об'єктивні результати праці, а також суб'єктивні відгуки студентів, колег та керівництва. Така оцінка результатів роботи та зворотний зв'язок є необхідною умовою для організації плідної роботи та профілактики професійного вигоряння.

Адміністрація ЗВО повинна намагатися забезпечити соціальну та психологічну підтримку викладачів, розвивати та активно використовувати систему як моральної, так і матеріальної винагороди, а також упорядкувати все різноманітне навантаження, яке лягає на плечі сучасного викладача. Крім того, необхідно намагатись забезпечувати сприятливий психологічний клімат в університеті.

Самим викладачам також важливо проводити профілактику вигоряння, яка може полягати у виконанні наступних рекомендацій:

- навчитися розставляти пріоритети у роботі, тобто розподіляти відносини по значимості;
- не брати на себе зайве навантаження, суворо дотримуватися меж професійної відповідальності;
- намагатися активно та різноманітне відпочивати, повністю відключаючись при цьому від професійних проблем;
- не шкодувати часу на сон; використовувати прийоми релаксації;
- приділяти увагу та час своїм особистим інтересам та потребам.

ВИСНОВКИ

У процесі дослідження теоретично обґрунтовано те, що синдром професійного вигорання є станом фізичного, психічного та емоційного виснаження, спричиненого тривалим перебуванням в емоційно перевантажених ситуаціях.

Встановлено, виникнення професійного вигорання у викладачів ЗВО відбувається внаслідок причин індивідуальних та причин, пов'язаних з організаційними умовами роботи, які діють, переломлюючись крізь призму особистісних чинників, як фактори, що провокують та підсилюють виникнення та розвиток вигорання у педагогів.

Комунікативна толерантність є важливим аспектом міжособистісних взаємин і включає в себе здатність вислуховувати, розуміти та поважати думки, погляди та переконання інших людей, незалежно від їхньої релігійної, культурної, етнічної та соціальної приналежності. Комунікативна толерантність сприяє побудові конструктивного діалогу, розв'язанню конфліктів та покращенню комунікаційного процесу.

У ході дослідження визначено, що формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО є актуальною задачею, оскільки вони мають великий вплив на студентів та їхнє майбутнє професійне й особистісне зростання.

Професійне вигорання є серйозною проблемою для багатьох викладачів вищих навчальних закладів. Цей стан характеризується виснаженістю, втратою енергії та мотивації, що може призвести до зниження рівня комунікаційної толерантності. Професійне вигорання може впливати на комунікаційну толерантність викладачів. Ознаки професійного вигорання можуть негативно впливати на якість навчального процесу та студентське сприйняття інформації. Тому важливо звертати увагу на психологічний стан

викладачів та розвивати їхню комунікативну толерантність для запобігання професійному вигоранню.

Розвиток професійної деформації викладачів може мати серйозні наслідки для якості навчання та студентського досвіду. Тому важливо розуміти та враховувати ці стресори та причини, а також розробляти стратегії для їхнього управління та запобігання професійному вигоранню.

Результати емпіричного дослідження показали наступне: системний індекс професійного вигорання в підгрупі викладачів зі стажем до 10 років знаходиться на середньому допустимому рівні та складає (0,42), в підгрупі викладачів зі стажем більш ніж 10 років даний показник є значно вищим (0,704) та свідчить про виражену наявність ознак професійного вигорання. В результаті математичної обробки результатів діагностики спостерігаються статистично значущі відмінності у формуванні практично всіх складових професійного вигорання: емоційне виснаження ($U\text{-кр} = 2,5$), деперсоналізація ($U\text{-кр} = 32,5$). Системний індекс професійного вигорання також має статистично значущі відмінності між підгрупами ($U\text{-кр} = 34,5$). Було виявлено, що викладачі ЗВО зі стажем професійної діяльності більш 10 років є більш схильними до професійного вигорання ніж молоді фахівці.

Нами було доведено, що зі збільшенням стажу роботи та віку викладачів, а також зростання професійного навантаження неминуче відбувається накопичення втоми, наростання тривожних переживань, зниження настрою та поведінкові зриви. У результаті психологічне, фізичне та соціальне здоров'я викладача наражається на серйозну небезпеку і виникають ознаки професійного вигорання особистості.

Результати діагностики свідчать про більш виражену професійну апатію викладачів ЗВО зі стажем діяльності більш ніж 10 років. Загальний показник професійної апатії молодих викладачів складає $(20,0 \pm 5,4)$ та є значно нижчим ніж у науково-педагогічних працівників зі стажем більш 10 років $(35,84 \pm 6,61)$.

Результати діагностики свідчать про наявність значущих розбіжностей в формуванні рівня суб'єктивного благополуччя в підгрупах викладачів із різним стажем діяльності. Оцінки, отримані викладачами зі стажем від 3 до 10 років ($4,5 \pm 1,15$) відхиляються у бік суб'єктивного благополуччя та свідчать про помірний емоційний комфорт більшості випробуваних: вони не відчувають серйозних емоційних проблем, досить впевнені у собі, активні, успішно взаємодіють з оточуючими та адекватно керують своєю поведінкою. Оцінки більшості зрілих викладачів зі стажем більше ніж 10 років відхиляються у бік суб'єктивного неблагополуччя ($7,48 \pm 1,12$).

Результати математичної обробки отриманих результатів свідчать на наявність значимих розбіжностей в формуванні показника комунікативної толерантності. Так, молоді викладачі зі стажем роботи від 3 до 10 років мають значно вищий рівень комунікативної толерантності за всіма критеріями. Так, загальний показник КТ в підгрупі молодих викладачів складає $47,48 \pm 6,04$ – достатньо високий рівень толерантності. В підгрупі зрілих викладачів зі стажем більш ніж 10 років даний показник складає $81,56 \pm 11,81$ – рівень нижче за середній. Низький рівень комунікативної толерантності серед випробовуваних викладачів ЗВО не виявлено, проте показники поведінкових ознак мають значні відмінності.

В результаті проведеної діагностики було виявлено наступне: у викладачів ЗВО зі стажем роботи більш 10 років спостерігаються значуще вищі оцінки прояву комунікативної нетерпимості за тією чи іншою поведінковою ознакою, відповідно рівень загальної комунікативної толерантності даних викладачів значно нижчий, ніж у підгрупі молодих викладачів зі стажем роботи від 3 до 10 років.

Виявлено статистично значущий тісний кореляційний зв'язок між чинниками професійного вигорання викладачів ЗВО та показником комунікативної толерантності, а саме: системний індекс професійного вигорання (ПВ) тісно корелює із комунікативною толерантністю ($r = ,677^{**}$); показник емоціональне виснаження (ЕВ) впливає на зниження

комунікативної толерантності (КТ) ($r=,770^{**}$); деперсоналізація (Д) ($r=,666^{**}$) також оказує значний вплив на зниження показника комунікативної толерантності. Також виявлено тісний прямий зв'язок між комунікативною толерантністю та показником професійної апатії (ЗПА) ($r=,693^{**}$), рівнем суб'єктивного благополуччя (СБ) ($r=,747^{**}$).

В результаті проведеного дослідження нами було доведено, що зі збільшенням стажу роботи та віку викладачів, накопиченням стрес-факторів, а також зростанням професійного навантаження у викладачів ЗВО формуються професійні деформації, що відображається на розвитку синдрому професійного вигорання та зниженню рівня комунікативної толерантності в професійній сфері.

Нами було розроблено та реалізоване в групі програму групової психокорекції – психологічного тренінгу «Профілактика та подолання професійного вигорання викладачів ЗВО» спрямовану на групу викладачів закладів вищої освіти з ознаками професійного вигорання. Витоки розробки програми профілактики синдрому професійного вигорання лежать у позитивному та відповідальному відношенні викладачів ЗВО не лише до своєї професії, а й до себе самих та власного життя.

В результаті контрольної діагностики нами було доведено ефективність реалізованої психокорекційної програми та встановлено, що цілеспрямована психологічна допомога забезпечує необхідні передумови для формування у викладачів ЗВО культури самопомоги та турботи про свій особистісний та професійний розвиток, а також сприятиме досягненню завдання відновлення та підтримки психологічного здоров'я.

Підсумком реалізації психокорекційного тренінгу стало: зниження факторів, що сприяють професійному вигоранню викладачів ЗВО; формування професійних компетенцій у подоланні професійного вигорання; підсилення комунікативної толерантності викладачів.

Наведені результати свідчать про необхідність оптимізації режиму праці та відпочинку науково-педагогічних працівників ЗВО для запобігання

розвитку синдрому професійного вигоряння. Одним із найефективніших засобів уникнути вигоряння є навчання (психокорекційні тренінги). Участь викладачів у виїзних семінарах, психокорекційних тренінгах чи курсах підвищення кваліфікації стає потужним стимулом до подолання повсякденної рутини, що, своєю чергою, сприяє зниженню ступеня професійного вигоряння.

Іншим стимулом може стати конструктивна оцінка професійної діяльності. Наприклад, при оцінці діяльності викладача необхідно враховувати не тільки об'єктивні результати праці, а також суб'єктивні відгуки студентів, колег та керівництва. Така оцінка результатів роботи та зворотний зв'язок є необхідною умовою для організації плідної роботи та профілактики професійного вигоряння.

Адміністрація ЗВО повинна намагатися забезпечити соціальну та психологічну підтримку викладачів, розвивати та активно використовувати систему як моральної, так і матеріальної винагороди, а також упорядкувати все різноманітне навантаження, яке лягає на плечі сучасного викладача. Крім того, необхідно намагатись забезпечувати сприятливий психологічний клімат в університеті.

ПЕРЕЛІК ВИКОРИСТАНИХ ЛІТЕРАТУРНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Адлер А. Розумна життєва позиція. Київ: Видавництво Старого Лева, 2018. 290с.
2. Аронсон Е., Віллер, Т., Вільямс, Р. Соціальна психологія. Київ: Видавництво Соломії Павличко, 2019. 630с.
3. Бандура А. Соціальне навчання та його роль у формуванні особистості. Київ: Видавництво Старого Лева, 2018. 365с.
4. Березовська Л.І. Особливості прояву професійного вигорання у педагогічній діяльності вчителя / Л.І. Березовська // *Освіта Закарпаття*. 2012. № 16. С. 74–80.
5. Березовська Л.І. Професійне вигорання працівників сучасних освітніх організацій / Л.І. Березовська // *Наук. вісн. Мукачів. держ. ун-ту. (Серія «Педагогіка та психологія»)*. 2015. № 1(1). С. 130–135.
6. Бойко В. В. Коммуникативная толерантность: методическое пособие / В. В. Бойко. СПб : СПбМАПО, 2016. 24 с.
7. Бойко В. В. Синдром емоціонального вигорання в професіональному общении / В. В. Бойко. СПб.: Сударыня, 2012. 122 с.
8. Булатевич Н.М. Синдром емоційного вигорання вчителя: *автореферат дис.. канд.. психол. наук*. Київ, 2004. 19 с.
9. Булатевич Н. М. Синдром емоційного вигорання: роль індивідуальних та організаційних чинників/ *Вісник Київського національного університету імені Т. Шевченка. Серія Соціологія. Психологія. Педагогіка*. 2005. Вип. 22-23. С. 47-50.
10. Варій М.Й. Психологія особистості : навч. посіб. / В.І. Варій. Київ: Центр навч. літ., 2008. 592 с.
11. Вербицька Л.Ф. Професійне вигорання співробітників в умовах сучасних змін в управлінні організаціями / Л.Ф. Вербицька // *Проблеми*

загальної та педагогічної психології : зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Київ, 2012. Том XIII. Ч. 7. С. 38–44.

12. Водоп'янова Н. Є. Синдром «вигоряння» в професії системи «людина-людина» Практикум з психології менеджменту та професійної діяльності / Під ред. Г. С. Нікіфорова, М. А. Дмитрієвої. Харків, 2010. 106с.

13. Водоп'янова Н.Е. Синдром вигоряння: діагностика та профілактика. Харків, 2011. 136с.

14. Гаврилюк М. Ф. Формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО в умовах інтерактивного навчання / М. Ф. Гаврилюк, Н. В. Крижанівська // *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія.* 2019. Вип. 291(1). С. 34-39.

15. Голландер Е. Психологія ідентичності. Київ: Видавництво Старого Лева, 2019. 307с.

16. Грицук О.В. Психологічні особливості динаміки емоційного вигоряння вчителів : автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія» / О.В. Грицук. Харків, 2010 23 с.

17. Грінберг Дж. Управління стрессом. Харків: Фараон, 2002. 244с.

18. Дзюба К. Профілактика професійного вигоряння/ *Психолог*, 2013. № 8. С. 24- 25.

19. Дудяк В. Емоційне вигоряння. Київ : Главник, 2007. 226с.

20. Дьєрендонк Д.В., Шауфелі В.Б., Шесто Г.Я. Вигоряння серед загальної практики: перспектива з теорії справедливості / *Журнал соціальної та клінічної психології.* 2021. V. 13 (1). С. 52-69.

21. Жогно Ю.П. Психологічні особливості емоційного вигоряння педагогів: автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук : спец. 19.00.07 «Вікова та педагогічна психологія» / Ю.П. Жогно. Одеса, 2009 23 с.

22. Зайчикова Т.В. Особливості прояву та детермінанти синдрому «професійного вигоряння» у педагогічних працівників / Т.В. Зайчикова. //

Актуальні проблеми Професійне вигорання працівників освіти 194 психології: зб. наук. пр. Ін-ту психології імені Г.С. Костюка НАПН України. Т. 1 : Соціальна психологія. Психологія управління. Організаційна психологія. Ч. 9. Київ, 2003. С. 103.

23. Зимбардо Ф. Г. Ефект Люцифера: Психологія зла і добра. Київ: Видавництво Старого Лева, 2019. 294с.

24. Кайдалова Л.Г., Пляка Л.В. Психологія спілкування: навчальний посібник Харків: НФаУ, 2011. 132с.

25. Карамушка Л. М. Комплекс методик для дослідження психологічних особливостей професійного «вигорання» в підприємців» / Л. М. Карамушка, Г. В. Мартинова // *Актуальні проблеми психології: Організаційна психологія. Економічна психологія. Соціальна психологія: зб. наук. праць Інституту психології ім. Г. С. Костюка*; за ред. С. Д. Максименка, Л. М. Карамушки. Київ, 2011. Т.1. Ч.31-32. С.272 – 277

26. Карамушка Л.М. Синдром «професійного вигорання» у вчителів: гендерні аспекти / Л.М. Карамушка, Т.В. Зайчикова. Київ : Міленіум, 2003. 40 с.

27. Келлерман Г. Майстерність слухати. Київ: Видавництво Старого Лева, 2017. 224с.

28. Корольчук М.С. Професійне вигорання працівників освіти : монографія / М.С. Корольчук, В.М. Корольчук, Л.І. Березовська. Київ : Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2017. 304 с.

29. Коротун І. В. Формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО / І. В. Коротун // *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія: Психологія.* 2017. Вип. 59. С. 84-89.

30. Кризова психологія : навч. посіб. / Ю.В. Александров, Л.О. Гонтаренко., С.М. Миронець та ін. за заг. ред. О.В. Тимченка. Харків : Міська друкарня, 2010. 383 с.

31. Кузікова С.Б. Основи психокорекції : навч. посіб. / С.Б. Кузікова. Київ : Академвидав, 2012. 385 с.
32. Лисенко І. В. Формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО як складової професійної компетентності / І. В. Лисенко // *Вісник Харківського національного педагогічного університету імені Г. С. Сковороди. Серія: Психологія*. 2018. Вип. 61. С. 58-63.
33. Максименко С.Д. Експериментальна психологія: навч. посіб. / С.Д. Максименко, Е.Л. Носенко. Київ : МАУП, 2002. 128 с.
34. Маслоу А. Мотивація і особистість. Київ: Видавництво Старого Лева, 2020. 312с.
35. Машак С.О. Професійне вигорання особистості як соціально-психологічна проблема / *Науковий вісник Львівського державного університету внутрішніх справ*. 2012. № 2 (1). С. 444-452.
36. Медведєв В.М. Роль емоційного фактору в професійному вигоранні робітників сфери «людина - людина»/ *Актуальні проблеми сучасної науки та освіти: зб. матеріалів доп. учасн. II Міжнар. наук.-практ. конф.* Львів : Львівський науковий форум С.36-55.
37. Мирончук Н.М. Професійне вигорання викладача вищої школи: чинники, ознаки, способи протидії. Теоретичні і методичні засади розвитку і самовдосконалення особистості педагога-новатора в контексті модернізації нової української школи: зб. наук.-метод. праць. Житомир: Євенок О.О., 2017. С. 62-67.
38. Мірошніченко О. Профілактика «синдрому» професійного вигорання у працюючих в екстремальних умовах: навч.-метод. посіб. / О. Мірошніченко. Житомир: Вид-во ЖДУ ім. І. Франка, 2013. 155с.
39. Міщенко М. С. Профілактика та корекція емоційного вигорання у практичних психологів/ *Вісник Харківського національного університету імені В. Н. Каразіна. Серія : Психологія*. 2015. № 1150, вип. 57. С. 30-33.
40. Москалець В.П. Психологія особистості : навч. посіб. / В.П. Москалець Київ : Центр навч. літ., 2013. 416 с.

41. Назарук Н.В. Психологічні засоби профілактики «професійного вигорання» вчителя. *Автореферат дис.. канд.. психол. наук.* Київ, 2007. 22 с.
42. Орбан-Лембрик Л.Е. Соціальна психологія: Посібник. Київ: Академвидав, 2003. 448 с.
43. Орел В. Е. Феномен «выгорания» в зарубежной психологии: эмпирические исследования и перспективы / *Психологический журнал.* 2001. № 1. С. 90-101.
44. Пастух Л. В. Розвиток психологічної компетентності керівників навчальних закладів освіти з попередження синдрому «Професійного вигорання» педагогів у післядипломній освіті/*Проблеми сучасної психології.* 2018. № 39.С.231-243.
45. Перегончук Н.В. «Професійне вигорання» як фактор розвитку особистості педагога : *автореф. дис. на здобуття наук. ступеня канд. психол. наук, спец : 19.00.07 «Педагогічна та вікова психологія»* / Н.В. Перегончук. Київ, 2011. 20 с.
46. Профілактика синдрому емоційного вигорання педагогів / уклад. А.Г. Дербеньова, А.В. Кунцевська. Харків : Основа, 2009. 223 с.
47. Роджерс К. Вільна людина: Наближення до особистості. Київ: Видавництво Старого Лева, 2018. 250с.
48. Ронгінська Т. І. Синдром вигорання в соціальних професіях / *Психологічний журнал.* 2002. Т. 23. №3. С. 12-21.
49. Руденко О. О. Комунікативна толерантність викладачів ЗВО: проблеми та шляхи їх вирішення / О. О. Руденко // *Науковий вісник Національного університету біоресурсів і природокористування України. Серія: Педагогіка, психологія, філософія.* 2016. Вип. 244(1). С. 30-34.
50. Савченко О. В. Формування комунікативної толерантності викладачів ЗВО у процесі професійного розвитку / О. В. Савченко // *Педагогічний процес: теорія та практика.* 2019. Вип. 3(60). С. 100-106.

51. Ткачук Т. А. Синдром професійного вигорання як проблема сучасної психологічної науки / Т. А. Ткачук, І. Шумейко // *Технології розвитку інтелекту*. 2016. Т. 2, № 1. С. 11-21.
52. Трухін І.О. Соціальна психологія спілкування: навчальний посібник. Київ: Центр навчальної літератури, 2005. 336 с.
53. Фестінгер Л. Теорія когнітивного дисонансу. Київ: Видавництво Старого Лева, 2020. 306с.
54. Філоненко М.М. Психологія спілкування. Підручник. Київ: Центр учбової літератури, 2008. 224 с.
55. Яцина О.Ф. Психологія спілкування. Ужгород, 2011. 64 с.
56. Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2007). The Job Demands-Resources model: State of the art. *Journal of Managerial Psychology*, 22(3), 309-328.
57. Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. Wiley.
58. Davis, S. (2015). Challenges and Strategies for Fostering Communicative Tolerance in Teaching. *Journal of Higher Education*.
59. De Jonge, J., & Schaufeli, W. B. (1998). Job characteristics and employee well-being: A test of Warr's vitamin model in health care workers using structural equation modelling. *Journal of Organizational Behavior*, 19(4), 387-407.
60. Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.
61. Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.
62. Hakanen, J. J., Bakker, A. B., & Schaufeli, W. B. (2006). Burnout and work engagement among teachers. *Journal of School Psychology*, 43(6), 495-513.
63. Homans, G. C. (1958). Social behavior as exchange. *American Journal of Sociology*, 63(6), 597-606.
64. Johnson, A. (2018). Enhancing Communicative Tolerance in Teaching Practices. *International Journal of Education and Research*.

65. Kyriacou, C. (2001). Teacher stress: Directions for future research. *Educational Review*, 53 (1), 27-35.
66. Leiter, M. P., & Maslach, C. (2004). Areas of worklife: A structured approach to organizational predictors of job burnout. In P. L. Perrewe & D. C. Ganster (Eds.), *Emotional and physiological processes and positive intervention strategies* (pp. 91-134). *Research in Occupational Stress and Well-being*, Volume 3.
67. Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
68. Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
69. Miller, L. (2019). The Role of Communicative Tolerance in Effective Teaching. *Journal of Teaching and Learning*.
70. Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. London: Taylor & Francis.
71. Skaalvik, E. M., & Skaalvik, S. (2018). Teacher stress and teacher self-efficacy as predictors of engagement, emotional exhaustion, and motivation to leave the teaching profession. *Creative Education*, 9(10), 2176-2190.
72. Smith, J. (2020). The Importance of Communicative Tolerance in Teaching. *Journal of Education and Pedagogy*.
73. Thompson, E. (2017). Promoting Communicative Tolerance among Teachers: Strategies and Benefits. *Teaching and Teacher Education*.

ДОДАТКИ

Додаток А

Результати діагностики професійного вигорання викладачів ЗВО

№	Стаж, років	емоціональне виснаження	деперсоналізація	редукція професійних досягнень	системний індекс професійного вигорання
1	стаж 3-10 років	22	11	16	0,5
2	стаж 3-10 років	24	9	20	0,5
3	стаж 3-10 років	17	6	15	0,3
4	стаж 3-10 років	20	8	18	0,4
5	стаж 3-10 років	14	8	23	0,3
6	стаж 3-10 років	23	10	20	0,5
7	стаж 3-10 років	21	10	12	0,5
8	стаж 3-10 років	19	9	17	0,5
9	стаж 3-10 років	22	11	16	0,5
10	стаж 3-10 років	15	5	25	0,2
11	стаж 3-10 років	24	6	14	0,3
12	стаж 3-10 років	20	8	17	0,4
13	стаж 3-10 років	26	15	25	0,5
14	стаж 3-10 років	17	4	15	0,2
15	стаж 3-10 років	21	11	14	0,5
16	стаж 3-10 років	24	14	20	0,7
17	стаж 3-10 років	17	6	30	0,3
18	стаж 3-10 років	20	9	17	0,4
19	стаж 3-10 років	14	8	23	0,3
20	стаж 3-10 років	23	17	20	0,6
21	стаж 3-10 років	21	10	12	0,5
22	стаж 3-10 років	19	9	14	0,5
23	стаж 3-10 років	22	11	18	0,5

24	стаж 3-10 років	16	5	16	0,2
25	стаж 3-10 років	21	10	14	0,4
26	більш 10 років	30	11	17	0,6
27	більш 10 років	28	10	21	0,5
28	більш 10 років	34	12	15	0,6
29	більш 10 років	24	17	16	0,5
30	більш 10 років	37	16	20	0,7
31	більш 10 років	44	20	15	0,8
32	більш 10 років	38	14	18	0,7
33	більш 10 років	42	17	23	0,8
34	більш 10 років	50	24	20	0,9
35	більш 10 років	39	12	12	0,7
36	більш 10 років	33	20	17	0,6
37	більш 10 років	28	15	16	0,5
38	більш 10 років	34	20	25	0,6
39	більш 10 років	36	14	14	0,6
40	більш 10 років	37	17	17	0,6
41	більш 10 років	45	12	25	0,8
42	більш 10 років	38	17	15	0,7
43	більш 10 років	42	21	14	0,8
44	більш 10 років	42	20	20	0,8
45	більш 10 років	39	18	30	0,7
46	більш 10 років	40	24	17	0,8
47	більш 10 років	38	20	23	0,7
48	більш 10 років	46	27	20	0,9
49	більш 10 років	44	25	12	0,9
50	більш 10 років	42	23	14	0,8

Додаток Б

Результати первинної діагностики за методиками

№	стаж	ЕВ	Д	РПД	СПВ	апатичні думки	апатичні дії	загальний показник апатії	суб'єктивне благополуччя
1	стаж 3-10 років	22	11	16	0,5	16	10	26	5
2	стаж 3-10 років	24	9	20	0,5	15	9	24	4
3	стаж 3-10 років	17	6	15	0,3	12	12	24	6
4	стаж 3-10 років	20	8	18	0,4	7	6	13	3
5	стаж 3-10 років	14	8	23	0,3	10	11	21	4
6	стаж 3-10 років	23	10	20	0,5	8	7	15	3
7	стаж 3-10 років	21	10	12	0,5	14	11	25	7
8	стаж 3-10 років	19	9	17	0,5	6	5	11	3
9	стаж 3-10 років	22	11	16	0,5	11	9	20	4
10	стаж 3-10 років	15	5	25	0,2	12	8	20	6
11	стаж 3-10 років	24	6	14	0,3	7	9	16	6
12	стаж 3-10 років	20	8	17	0,4	12	14	26	6
13	стаж 3-10 років	26	15	25	0,5	8	6	14	5
14	стаж 3-10 років	17	4	15	0,2	16	14	30	3
15	стаж 3-10 років	21	11	14	0,5	16	10	26	4
16	стаж 3-10 років	24	14	20	0,7	15	9	24	6
17	стаж 3-10 років	17	6	30	0,3	12	12	24	5
18	стаж 3-10 років	20	9	17	0,4	7	6	13	5
19	стаж 3-10 років	14	8	23	0,3	10	11	21	4
20	стаж 3-10 років	23	17	20	0,6	8	7	15	5
21	стаж 3-10 років	21	10	12	0,5	14	11	25	3
22	стаж 3-10 років	19	9	14	0,5	6	5	11	4
23	стаж 3-10 років	22	11	18	0,5	11	9	20	4
24	стаж 3-10 років	16	5	16	0,2	12	8	20	5
25	стаж 3-10	21	10	14	0,4	7	9	16	4

	років								
26	більш 10 років	30	11	17	0,6	22	24	46	8
27	більш 10 років	28	10	21	0,5	20	22	42	6
28	більш 10 років	34	12	15	0,6	16	18	34	7
29	більш 10 років	24	17	16	0,5	20	20	40	7
30	більш 10 років	37	16	20	0,7	18	10	28	9
31	більш 10 років	44	20	15	0,8	21	16	37	10
32	більш 10 років	38	14	18	0,7	20	23	43	6
33	більш 10 років	42	17	23	0,8	18	16	34	6
34	більш 10 років	50	24	20	0,9	15	16	31	7
35	більш 10 років	39	12	12	0,7	21	18	39	8
36	більш 10 років	33	20	17	0,6	11	9	20	8
37	більш 10 років	28	15	16	0,5	20	21	41	8
38	більш 10 років	34	20	25	0,6	18	20	38	7
39	більш 10 років	36	14	14	0,6	16	11	27	8
40	більш 10 років	37	17	17	0,6	18	20	38	9
41	більш 10 років	45	12	25	0,8	17	14	31	6
42	більш 10 років	38	17	15	0,7	22	24	46	6
43	більш 10 років	42	21	14	0,8	20	14	34	7
44	більш 10 років	42	20	20	0,8	21	12	33	8
45	більш 10 років	39	18	30	0,7	18	9	27	6
46	більш 10 років	40	24	17	0,8	22	18	40	8
47	більш 10 років	38	20	23	0,7	16	12	28	7
48	більш 10 років	46	27	20	0,9	19	16	35	8
49	більш 10 років	44	25	12	0,9	22	20	42	9
50	більш 10 років	42	23	14	0,8	23	19	42	8

Додаток В

Результати діагностики комунікативної толерантності

№		1	2	3	4	5	6	7	8	9	ОПКТ
1	стаж 3-10 років	5	6	6	7	2	2	4	6	3	41
2	стаж 3-10 років	3	6	4	12	5	5	6	7	5	53
3	стаж 3-10 років	4	5	4	8	6	6	5	5	6	49
4	стаж 3-10 років	5	1	7	6	4	4	6	9	5	47
5	стаж 3-10 років	3	4	5	1	3	4	3	5	6	34
6	стаж 3-10 років	5	2	6	5	3	3	5	6	6	41
7	стаж 3-10 років	6	8	5	9	5	6	7	5	6	57
8	стаж 3-10 років	2	7	3	8	6	8	7	4	5	50
9	стаж 3-10 років	3	4	4	7	3	4	7	7	4	43
10	стаж 3-10 років	7	6	6	7	2	2	4	6	3	43
11	стаж 3-10 років	3	5	4	12	5	5	6	7	5	52
12	стаж 3-10 років	4	5	4	7	6	6	5	5	6	48
13	стаж 3-10 років	5	1	7	6	4	4	6	9	5	47
14	стаж 3-10 років	3	4	5	3	3	4	3	5	6	36
15	стаж 3-10 років	5	4	6	5	3	5	5	6	6	45
16	стаж 3-10 років	6	8	5	9	5	6	7	5	6	57
17	стаж 3-10 років	2	7	3	8	6	8	7	4	5	50
18	стаж 3-10 років	3	4	4	7	3	4	7	7	4	43
19	стаж 3-10 років	4	7	3	8	6	8	7	4	5	52
20	стаж 3-10 років	5	4	4	7	5	4	7	7	4	47
21	стаж 3-10 років	7	6	6	7	2	2	4	6	3	43
22	стаж 3-10 років	3	5	4	12	5	5	6	7	5	52
23	стаж 3-10 років	4	5	4	7	6	6	5	5	6	48
24	стаж 3-10 років	5	1	7	6	4	4	6	9	5	47
25	стаж 3-10 років	9	8	6	7	8	7	4	7	6	62

26	білшы 10 років	13	11	10	11	10	11	10	5	8	89
27	білшы 10 років	5	6	9	8	5	9	6	10	8	66
28	білшы 10 років	10	9	9	10	10	11	7	8	8	82
29	білшы 10 років	11	9	11	10	10	12	10	11	10	94
30	білшы 10 років	9	9	8	8	8	9	13	10	8	82
31	білшы 10 років	7	10	9	5	8	8	8	7	7	69
32	білшы 10 років	9	10	12	10	10	10	7	10	9	87
33	білшы 10 років	4	11	7	6	6	6	7	6	6	59
34	білшы 10 років	9	9	10	10	10	10	11	10	10	89
35	білшы 10 років	8	11	6	12	12	14	12	12	11	98
36	білшы 10 років	9	11	11	11	10	7	4	7	6	76
37	білшы 10 років	13	11	11	11	10	11	13	5	8	93
38	білшы 10 років	5	6	9	8	5	9	6	10	8	66
39	білшы 10 років	10	10	11	9	10	10	8	10	9	87
40	білшы 10 років	9	10	11	10	10	10	7	10	9	86
41	білшы 10 років	9	9	8	8	8	9	13	10	8	82
42	білшы 10 років	7	10	9	5	8	8	8	7	7	69
43	білшы 10 років	9	10	12	10	10	10	7	10	9	87
44	білшы 10 років	4	11	7	6	6	6	7	6	6	59
45	білшы 10 років	11	9	11	10	10	12	11	11	10	95
46	білшы 10 років	8	11	6	12	12	14	12	12	11	98
47	білшы 10 років	9	11	11	11	10	7	4	7	7	77
48	білшы 10 років	13	11	11	11	10	11	13	5	8	93
49	білшы 10 років	10	6	9	8	5	9	6	10	8	71
50	білшы 10 років	10	8	9	9	10	11	9	10	9	85

Описові статистики

	N	Минимум	Максимум	Среднее	Стд. отклонение
VAR00002	50	14,00	50,00	29,0400	10,29753
VAR00003	50	4,00	27,00	13,5200	5,87364
VAR00004	50	12,00	30,00	18,1400	4,40783
VAR00005	50	,20	,90	,5620	,19048
VAR00006	50	6,00	23,00	14,9200	5,09838
VAR00007	50	5,00	24,00	13,0000	5,36428
VAR00008	50	11,00	46,00	27,9200	9,98742
VAR00009	50	3,00	10,00	6,0200	1,85703
VAR00011	50	2,00	13,00	6,6400	3,06900
VAR00012	50	1,00	11,00	7,2400	2,98677
VAR00013	50	3,00	12,00	7,1800	2,77518
VAR00014	50	1,00	12,00	8,2000	2,44949
VAR00015	50	2,00	12,00	6,6600	2,91799
VAR00016	50	2,00	14,00	7,3200	3,12619
VAR00017	50	3,00	13,00	7,1600	2,72823
VAR00018	50	4,00	12,00	7,4400	2,29605
VAR00019	50	3,00	11,00	6,6800	2,05476
VAR00020	50	34,00	98,00	64,5200	19,61490
N валидных (целиком)	50				

Сводка для модели

Обучающая	Ошибка суммы квадратов	3,345
	Средняя общая относительная ошибка	,096
	Относительная ошибка для VAR00005 количественных зависимых переменных	,124
	VAR00020	,067
	Использованное правило остановки	Количество последовательных шагов без уменьшения ошибки: 1 ^a
	Время обучения	0:00:00,22
Контрольная	Ошибка суммы квадратов	,157
	Средняя общая относительная ошибка	,322
	Относительная ошибка для VAR00005 количественных зависимых переменных	,808
	VAR00020	,176

а. При вычислении ошибок используется контрольная выборка.